

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍAS FÍSICAS Y FORMALES
PROGRAMA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**INFORME POR EXPERIENCIA PROFESIONAL ACERCA DE LA GESTION
COMERCIAL Y DE SERVICIO DE BANCA PERSONAL SCOTIABANK PERU**

Borrador del Informe Profesional presentado por:

ANCO COLOMA, LISSETTY JENIFFER

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero
Industrial**

AREQUIPA - PERÚ
2014

Este informe lo dedico con todo mi amor y cariño:

A ti Dios y Divino Niño, que me dieron la oportunidad de vivir, estudiar y de regalarme la familia que tengo, a Juan Pablo II, por su ejemplo de bondad.

A mis padres, que me dieron la vida. Gracias por todo Papá y Mamá, por darme una carrera para mi futuro y el de mi familia, por creer en mí, a pesar de todos los duros momentos que hemos pasado, ustedes siempre me han apoyado y brindado todo su amor incondicional, por todo eso les agradezco infinitamente el estar siempre a mi lado.

A mi amado esposo Erick, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida, siempre empujándome a ser mejor cada día como mujer y compañera, Dios mediante siempre estaremos juntos con nuestra anhelada familia.

A mi hermana Pamela, porque sé que siempre estaremos unidas en los momentos difíciles que se presenten a lo largo de la vida.

A mi sobrino Adriano, que gracias a él siento por primera vez el cariño que una madre pueda tener hacia su hijo.

A mis abuelos Esteban e Ignacio, por el cariño y amor incondicional hacia mí, y por los buenos consejos que en mi niñez me brindaron.

Y a mis adoradas mascotas, pues gracias a ellas puedo saber que la vida no tiene distinciones, que ante Dios, todos tenemos el mismo derecho a vivir.

Introducción

Este Proyecto de Informe Profesional, detalla el objetivo, alcance y funciones específicas delegadas al Funcionario de Banca Personal.

Aplicado como instrumento de gestión administrativa, permitirá conocer los objetivos, y las funciones que se han asignado como elementos integrantes de la organización.

Se busca proponer actividades para la adecuada administración y calificación de las operaciones de crédito bajo su responsabilidad.

El siguiente trabajo de investigación denominado “INFORME POR EXPERIENCIA PROFESIONAL ACERCA DE LA GESTION COMERCIAL Y DE SERVICIO DE BANCA PERSONAL SCOTIABANK PERÚ”, se contempla el desarrollo de cuatro capítulos, los cuales preciso a continuación:

En el Capítulo 1 denominado La Entidad Financiera, se describe aspectos vinculantes con la gestión interna del área de Banca Personal.

En el Capítulo 2 denominado Desarrollo Profesional en el área de Banca Personal, se describe el desempeño laboral y los conocimientos adquiridos como Funcionario de Banca Personal en la entidad financiera.

En el Capítulo 3 denominado Proceso de Crédito, se describe el proceso de otorgamiento de créditos, se tomó un caso puntual para la descripción.

En el Capítulo 4 denominado Solución del Caso Problema, se describen los principales problemas que existen en los procesos crediticios, y cuáles serían sus alternativas de solución.



Resumen

El presente Proyecto de Informe Profesional, detalla las funciones principales del Funcionario de Banca Personal dando a conocer los procesos, responsabilidades de las áreas involucradas y documentos relacionados con el otorgamiento de préstamos a personas naturales.

Scotiabank Perú forma parte de The Bank of Nova Scotia (BNS) o Grupo Scotiabank, una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el banco canadiense con mayor presencia y proyección internacional, ofrece una amplia gama de productos y servicios en los sectores de banca personal, comercial, corporativa.

Banca Personal, define a los clientes con frecuencia limitada en el uso de nuestros productos, así como a los clientes transaccionales. Poseen una alta rentabilidad explicada por los márgenes aplicados a este segmento y se constituyen en la base para la generación de clientes de alto valor en la medida que se incrementa el nivel de venta cruzada.

La Competencia Profesional que se genera como Funcionario de Banca Personal, permitió adquirir nuevos conocimientos, capacitaciones constantes, y desarrollo de cursos certificados que incrementan la experiencia como Funcionario de Negocios.

La Problemática existente en el proceso de otorgamiento de créditos es el acceso limitado de algunos sistemas de información cruzada que genera una incompleta evaluación por parte del Funcionario de Negocios.

Las principales propuestas que se presentan en este informe, son las mejoras en gestión de desarrollo humano para la evaluación de créditos como en algunos procesos en el otorgamiento de créditos.

Se concluye que a pesar de los constantes cambios que se generan en la política de créditos, el número de colocaciones y de clientes ha incrementado, es decir la fidelización de clientes se mantiene y surgen nuevos clientes satisfechos por el servicio brindado.



Abstract

This project professional report, details the main functions of the Personal Banking Officer revealing the processes, responsibilities of the areas involved and related lending to individuals documents.

Scotiabank Peru is part of The Bank of Nova Scotia (BNS), or Scotiabank Group, one of the largest financial institutions in North America and Canada's most international presence and offers a wide range of products and services in the banking personal, commercial, corporate.

Personal Banking, defines clients often limited in the use of our products, as well as transactional clients. They have a high profit margins explained by this segment and applied to constitute the basis for the generation of high-value customers to the extent that the level of cross-selling increases.

The Professional Competence generated as Personal Banking Officer, allowed to acquire new knowledge, constant training, and development of certified courses that increase your experience Business Officer.

Existing Problems in the process of lending is limited access to some information systems cross generates a comprehensive evaluation by the Business Officer.

The main proposals in this report, are improvements in human development management for the evaluation of appropriations and some processes in lending.

It is concluded that despite the constant changes that are generated in the credit policy, the number of placements and increased customers, customer loyalty is maintained and there are new satisfied customers for service.



ÍNDICE

Pág.

CAPÍTULO I

ENTIDAD FINANCIERA

1.1.	LA EMPRESA	2
1.1.1.	Reseña Histórica	2
1.1.2.	Misión.....	3
1.1.3.	Visión	3
1.1.4.	Objetivos.....	3
1.1.5.	Políticas	5
1.1.6.	Organización.....	10
1.1.6.1.	Organigrama	10
1.1.6.2.	Descripción de Áreas Funcionales	13
1.1.7.	Procesos.....	15
1.1.7.1.	Captación del Cliente.....	17
1.1.7.2.	Atención al Cliente	20
1.1.7.3.	Venta del Producto	23
1.1.7.4.	Evaluación del Crédito	27
1.1.7.5.	Aprobación Crediticio	31
1.1.7.6.	Desembolso de Crédito.....	33
1.1.7.7.	Control y Archivo de File.....	37

1.1.7.8.	Servicio Post-Venta	39
1.2.	EVOLUCIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN EL ÁREA DE BANCA PERSONAL.....	42
1.2.1.	Colocaciones por Modalidad de Crédito	42
1.2.1.1.	Tarjetas de Crédito.....	48
1.2.1.2.	Préstamo Personal.....	50
1.2.1.3.	Préstamo Vehicular.....	62
1.2.1.4.	Préstamo Hipotecario	67

CAPÍTULO II

DESARROLLO PROFESIONAL EN EL ÁREA DE BANCA PERSONAL

2.1.	PERFIL PROFESIONAL.....	73
2.2.	EXPERIENCIA LABORAL	74
2.3.	CURSOS NO CERTIFICADOS DE COMPLEMENTACION Y CAPACITACION	75
2.4.	CURSOS CERTIFICADOS DE COMPLEMENTACION Y CAPACITACIÓN	81
2.5.	EXPERIENCIA COMO FUNCIONARIO EN EL ÁREA DE BANCA PERSONAL EN SCOTIABANK PERU	83
2.6.	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	87

2.7.	CONOCIMIENTOS INFORMÁTICOS	87
------	----------------------------------	----

CAPÍTULO III

PROCESO DE CRÉDITO

3.1.	PROCESO DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	90
3.1.1.	Objetivo	90
3.1.2.	Alcance	90
3.1.3.	Definiciones.....	90
3.2.	CONCEPTOS GENERALES.....	92
3.2.1.	Definiciones.....	92
3.2.2.	Centro de Procesamiento de Préstamos Personales.....	93
3.2.3.	ISTS.....	93
3.2.4.	Workflow.....	93
3.2.5.	Modelo de Atención Centralizado	94
3.2.6.	Modelo de Atención Descentralizado	95
3.3.	LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS	96
3.3.1.	Lineamientos Relacionados al Envío de Operaciones por Canal	96
3.3.2.	Políticas Relacionadas a las autonomías Delegadas.....	97
3.3.3.	Políticas Relacionadas al Proceso Crediticio	98
3.3.4.	Políticas Relacionadas a la Presentación de Documentación.....	100

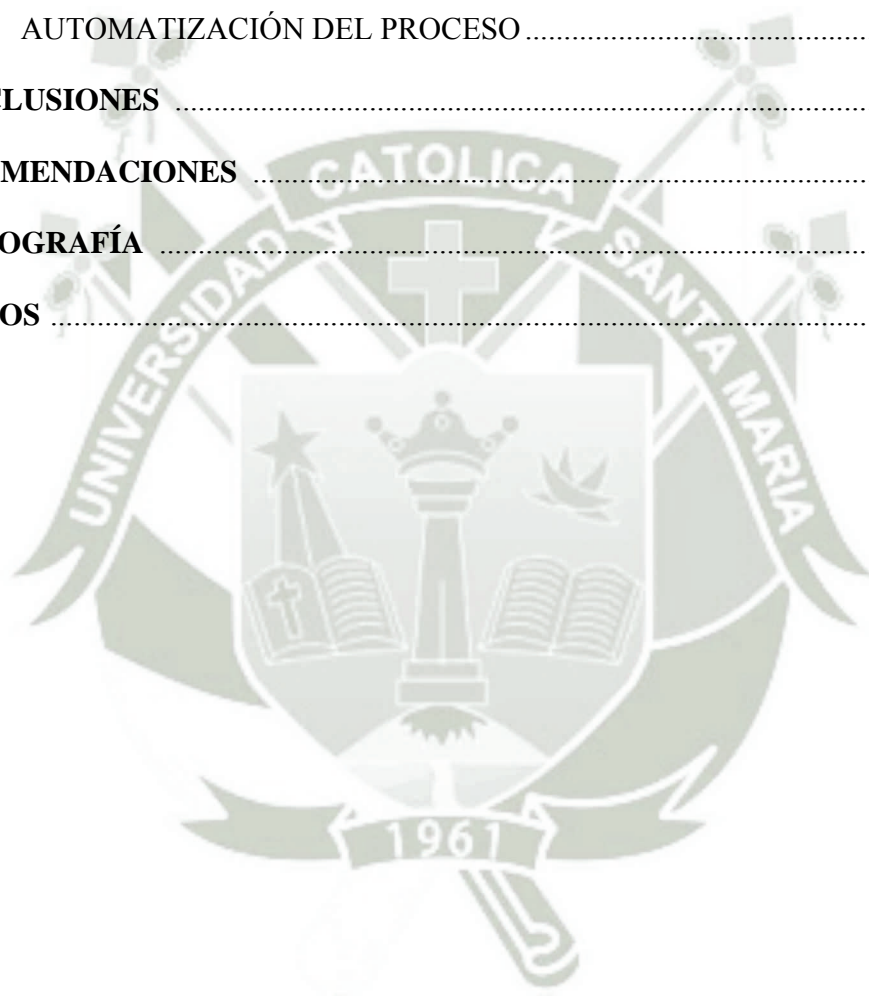
3.3.5.	Políticas Relacionadas a la Pre-calificación de Préstamos Personales	100
3.3.6.	Políticas Relacionadas al Registro de la Solicitud	101
3.3.7.	Políticas Relacionadas a la Evaluación y Aprobación de la Solicitud	102
3.3.8.	Políticas Relacionadas al Desembolso de la Solicitud	103
3.3.9.	Políticas Relacionadas a la Operatividad de Centro de Procesamiento de Solicitudes (CPPP)	103
3.4.	SINERGIA GRUPO SCOTIABANK	108
3.5.	COLOCACION DE PRÉSTAMO PERSONAL E HIPOTECARIO	109
3.5.1.	Procedimiento del Caso	112
3.5.2.	Cuadro Sintético de Datos: Problemas y Alternativas de Solución	142

CAPÍTULO IV

SOLUCIÓN DEL CASO PROBLEMA

4.1.	GESTIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	145
4.1.1.	Documentación	145
4.1.2.	Plataforma ISTS	147
4.2.	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO PARA LA SOLUCIÓN DE LOS ERRORES HUMANOS	152

4.2.1. Errores Humanos.....	152
4.3. OPERATIVIZACIÓN DE VARIABLES.....	162
4.3.1. Diseño Metodológico.....	164
4.3.2. Fidelización del Cliente.....	166
4.3.3. Mejora en el Sistema de Evaluación.....	166
4.4. AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO.....	167
CONCLUSIONES	171
RECOMENDACIONES	172
BIBLIOGRAFÍA	173
ANEXOS	176





CAPÍTULO I

ENTIDAD FINANCIERA

1.1. LA EMPRESA

1.1.1. Reseña Histórica

Scotiabank Perú S.A.A, forma parte del Grupo Scotiabank (TheBank of Nova Scotia) es uno de los cinco grandes bancos de Canadá. Es el tercer banco por el volumen de sus activos (detrás del Royal Bank de Canadá y TD Bank Financial Group), y el segundo más grande por capitalización de mercado (tras Royal Bank de Canadá). Es una de las principales instituciones financieras de Norteamérica, con activos consolidados por US\$285 mil millones (al 31 de enero del 2006).

La esencia de su rotundo éxito reside en la actividad del equipo de más de 50,000 empleados del Grupo Scotiabank y sus empresas afiliadas, dedicados por completo a sus más de 10 millones de clientes en unos 50 países, en 5 continentes, en más de 80 idiomas; constituyéndose el banco canadiense con mayor presencia internacional.

En Scotiabank se trabaja en función de las oportunidades. Desde su fundación ha buscado constantemente aprovechar nuevas formas de crecimiento tanto en Canadá como en el mundo entero, que aporten el potencial necesario para aumentar los rendimientos para los accionistas, brindar un mejor servicio a sus clientes, ofrecer a sus empleados una trayectoria profesional gratificante y ayudar a las comunidades a prosperar. En resumen, el haberse centrado en crear y aprovechar al

máximo las oportunidades ha hecho que se convierta en una empresa de gran éxito, desde todo punto de vista.

En marzo del 2006, Scotiabank amplió su presencia en Perú, adquiriendo el 100% del Banco Sudamericano (en el que ya tenía el 35% de participación desde 1997) y el 77% del Banco Wiese Sudameris (el tercer banco más grande del Perú). La combinación de ambas instituciones dio origen a Scotiabank Perú, consolidándose como la tercera entidad financiera más importante del país. Scotiabank es el banco canadiense con mayor presencia internacional y está en constante búsqueda de nuevas oportunidades en todo el mundo.

1.1.2. Misión

Ayudar a sus clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles soluciones relevantes a sus necesidades específicas.

1.1.3. Visión

Llegar a ser el mejor banco del Perú en ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos.

1.1.4. Objetivos

Ayudar a cada cliente a mejorar su situación financiera, teniendo una participación destacada, demostrando un compromiso con su bienestar.

1. Finanzas.-

- Rendimiento sobre el capital del 15 al 18%.
- Utilidades diluidas por acción del 5 al 10%.
- Mantenimiento de coeficientes de capital idóneos.

2. Empleados.-

- Niveles elevados de compromiso de los empleados.
- Aumento de la diversidad en la composición de la fuerza laboral.
- Colaboración.
- Desarrollo de liderazgo.

3. Clientes.-

- Niveles elevados de satisfacción y fidelidad a los clientes.
- Relaciones más estrechas con los clientes.

4. Operaciones

- Coeficientes de Productividad inferior a 56%.
- Sólidas Prácticas de gobierno interno y procesos de cumplimiento.
- Eficiencia y administración de gastos.

- Compromiso con la responsabilidad social corporativa.

1.1.5. Políticas

Establecimiento y Control de las Normas de Conducta Comercial y Conducta Ética.

El Banco se ha comprometido a cumplir con las más altas normas de conducta comercial y ética. El Directorio ha adoptado las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank que se aplican a todos los empleados de The Bank of Nova Scotia y sus subsidiarias.

Las Pautas para la Conducta en los Negocios contienen las normas y expectativas del Banco con respecto a la conducta comercial y conducta ética apropiadas de los directores, funcionarios y empleados del Banco y sus subsidiarias, incluyendo:

- Cumplir con la ley del lugar donde el Banco lleve a cabo sus actividades.
- Evitar que dichos directores, funcionarios o empleados o que el Banco propiamente dicho tenga algún conflicto de interés.
- Desenvolverse en forma honesta e íntegra.

- Mantener las transacciones, comunicaciones e información del Banco en forma exacta, confidencial y segura y mantener seguros los activos del Banco y de los clientes.
- Tratar a todos en forma justa y equitativa, ya sea clientes, proveedores, empleados u otros que traten con el Banco.

El Directorio deberá garantizar en forma razonable que se está llevando a cabo un proceso apropiado y efectivo que tiene por objeto asegurar el cumplimiento con las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank. Anualmente todos los empleados y Directores del Banco y sus subsidiarias deberán certificar por escrito su cumplimiento con las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank. La Unidad de Cumplimiento y Control reporta al Comité de Auditoría acerca de dicho cumplimiento, dejando constancia de cualquier caso en el que se esté incumpliendo sustancialmente con las normas así como de cualquier acción correctiva adoptada al respecto.

El Banco promueve una cultura de cumplimiento sólida al hacer que las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank se cumplan estrictamente y al tomar las medidas disciplinarias necesarias.

Supervisión de la Gestión Estratégica

El Directorio deberá establecer los objetivos comerciales del Banco, considerar y aprobar la estrategia comercial del Banco y sus planes comerciales para las operaciones importantes y analizar esos aspectos por lo menos una vez al año para garantizar que los planes estratégicos adoptados por The Bank of Nova Scotia se tomen en consideración y que los planes estratégicos del Banco sigan siendo adecuados y prudentes a la luz de los negocios actuales y previstos del Banco y de la coyuntura económica, recursos y resultados correspondientes.

El Directorio deberá garantizar en forma razonable y con regularidad que se está llevando a cabo un proceso efectivo que tiene por objeto asegurar la gestión estratégica adecuada del Banco.

El Directorio deberá evaluar con frecuencia los resultados operativos y financieros reales del Banco contra los resultados proyectados a la luz de los objetivos comerciales, la estrategia comercial y los planes comerciales de The Bank of Nova Scotia.

Supervisión de la Gestión de Riesgos

Un sólido sistema de gestión de riesgos es fundamental para la rentabilidad y viabilidad continua del Banco. Los Directores deberán conocer los riesgos significativos a los que se expone el Banco. El

Directorio deberá establecer políticas de gestiones de riesgos adecuadas y prudentes.

Supervisión de la Gestión de Liquidez y Fondos

Un sólido sistema de gestión de liquidez y fondos es fundamental para la rentabilidad y viabilidad continua del Banco. Los Directores deberán conocer las necesidades de liquidez y fondos del Banco.

El Directorio deberá establecer políticas de gestión de liquidez y fondos adecuadas y prudentes para el Banco.

Supervisión de la Gestión de Capital

Un sólido sistema de gestión de capital es fundamental para la rentabilidad y viabilidad continua del Banco. Los Directores deberán conocer las necesidades de capital del Banco ya que el Directorio es responsable de supervisar la gestión de capital a nivel de todo el Banco.

El Directorio deberá establecer políticas de gestión de capitales adecuadas y prudentes para el Banco.

Supervisión de la Función de Auditoría Interna

El Directorio, por recomendación del Comité de Auditoría, deberá establecer las funciones de la Unidad de Auditoría Interna independiente del Banco, asignarle recursos suficientes y aprobar su plan anual. La

Unidad de Auditoría Interna independiente tendrá pleno acceso a los registros, información y personal del Banco.

Regularmente el Directorio deberá obtener de la Unidad de Auditoría Interna independiente validaciones que indiquen que los procesos, políticas, procedimientos y controles del Banco están siendo monitoreados y cumplidos y que se están adoptando las medidas adecuadas para superar cualquier debilidad y falla de consideración que se haya identificado. Relación administrativa de reporte a nivel interno, pero que a nivel funcional el Auditor Principal deberá reportar al Comité de Auditoría y al Directorio.

Confirmación de la Idoneidad del Entorno de Control

El Directorio deberá garantizar razonablemente y en forma regular que el Banco cuenta con un sólido entorno de control que respalda la gestión adecuada, efectiva y prudente de las operaciones del Banco y los riesgos a los que está expuesto y que contribuye al logro de los objetivos comerciales del Banco.

La Unidad de Auditoría Interna, los auditores externos y la alta dirección deberán reportar al Directorio el estado del entorno de control del Banco.

El Directorio deberá asegurarse razonablemente y en forma regular que el Banco está bajo control.

Divulgación y Comunicaciones

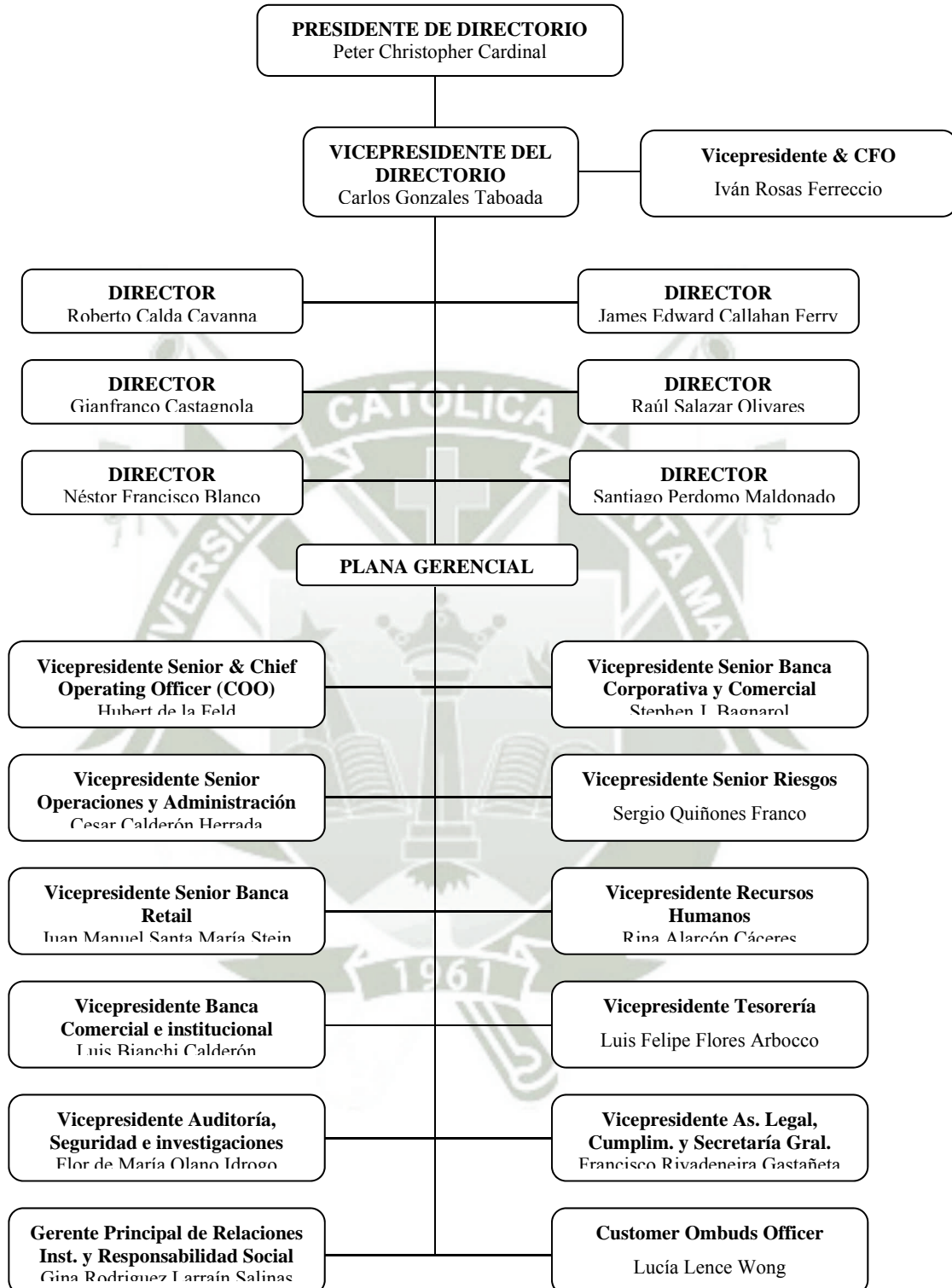
El Banco se compromete a divulgar en forma oportuna, exacta y equilibrada toda la información sustancial acerca del Banco y a brindar acceso justo y equitativo a dicha información.

El Directorio exige que la gerencia cuente con procesos que respalden su política de divulgación plena, verdadera, simple y oportuna de los resultados financieros, avances significativos y demás información sustancial a los actores pertinentes tales como accionistas, reguladores, empleados, agencias calificadoras, analistas y bolsas de valores.

1.1.6. Organización

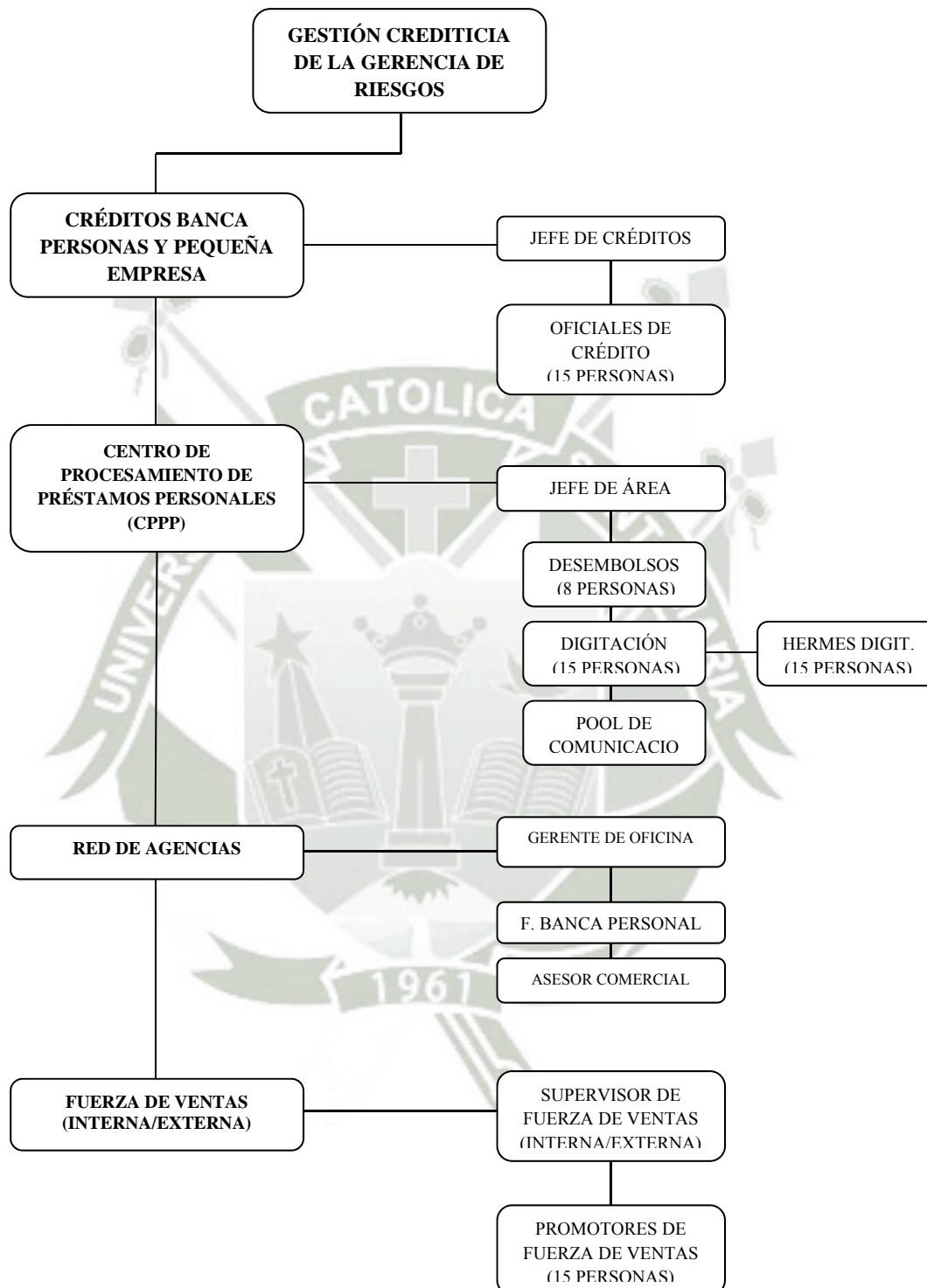
1.1.6.1. Organigrama

ESQUEMA 1.1.: ORGANIGRAMA DEL DIRECTORIO SCOTIABANK



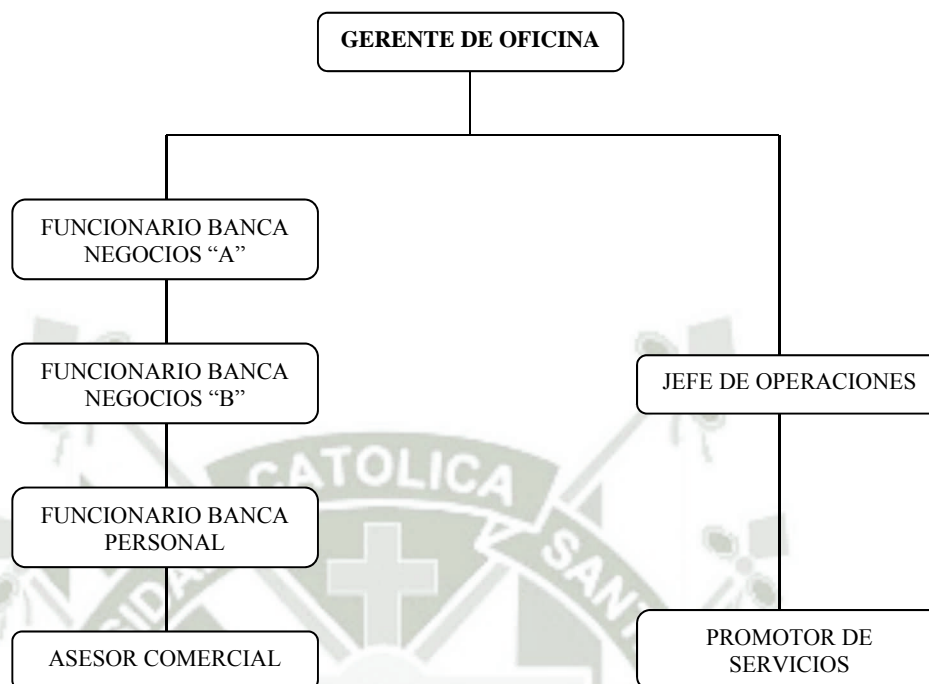
Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

ESQUEMA 1.2.: ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE BANCA PERSONAL



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

ESQUEMA 1.3.: ORGANIGRAMA RED DE AGENCIAS



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

1.1.6.2. Descripción de Áreas Funcionales

Gestión Crediticia de la Gerencia de Riesgos de CSF

Velar por la adecuada evaluación crediticia masiva de la base de datos y asignación de las ofertas a los registros de la base de datos.

Créditos Banca Personas y Pequeña Empresa

Evaluar y tomar decisión sobre operaciones crediticias que estén fuera de la autonomía de la agencia o presenten alguna

excepción fuera de la autonomía del CPPP, y para las operaciones crediticias de los colaboradores del banco.

Centro de Procesamiento de Préstamos Personales (CPPP)

Dar respuesta oportuna de los resultados de una solicitud de crédito, realizando el registro, evaluación, aprobación y desembolso de un crédito.

Mantener constante comunicación con las unidades involucradas, sobre la situación de las solicitudes.

Sólo en el caso en que se cuente con expedientes físicos, remitir documentación a las unidades de custodia de documentos que el Banco designe.

Red de Agencias

Gestionar y dar respuesta oportuna de los resultados de las solicitudes de crédito de los siguientes productos:

- Préstamos personales aprobados masivamente como campañas.
- Préstamos personales con garantía líquida.

Realizando el registro, evaluación, aprobación y desembolso, según sea el caso.

Fuerza de Ventas (interna/externa)

Velar por la correcta realización de la venta de productos asignados por el banco a los clientes / clientes potenciales, así como también de la entrega de los documentos.

1.1.7. Procesos

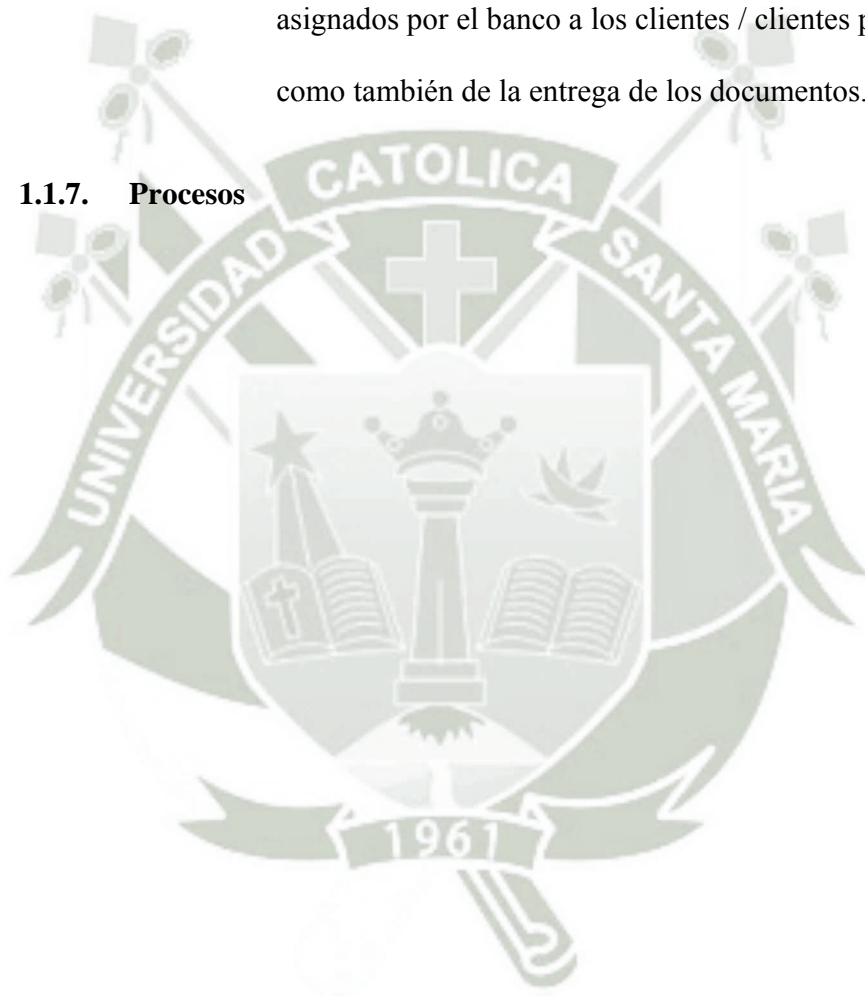
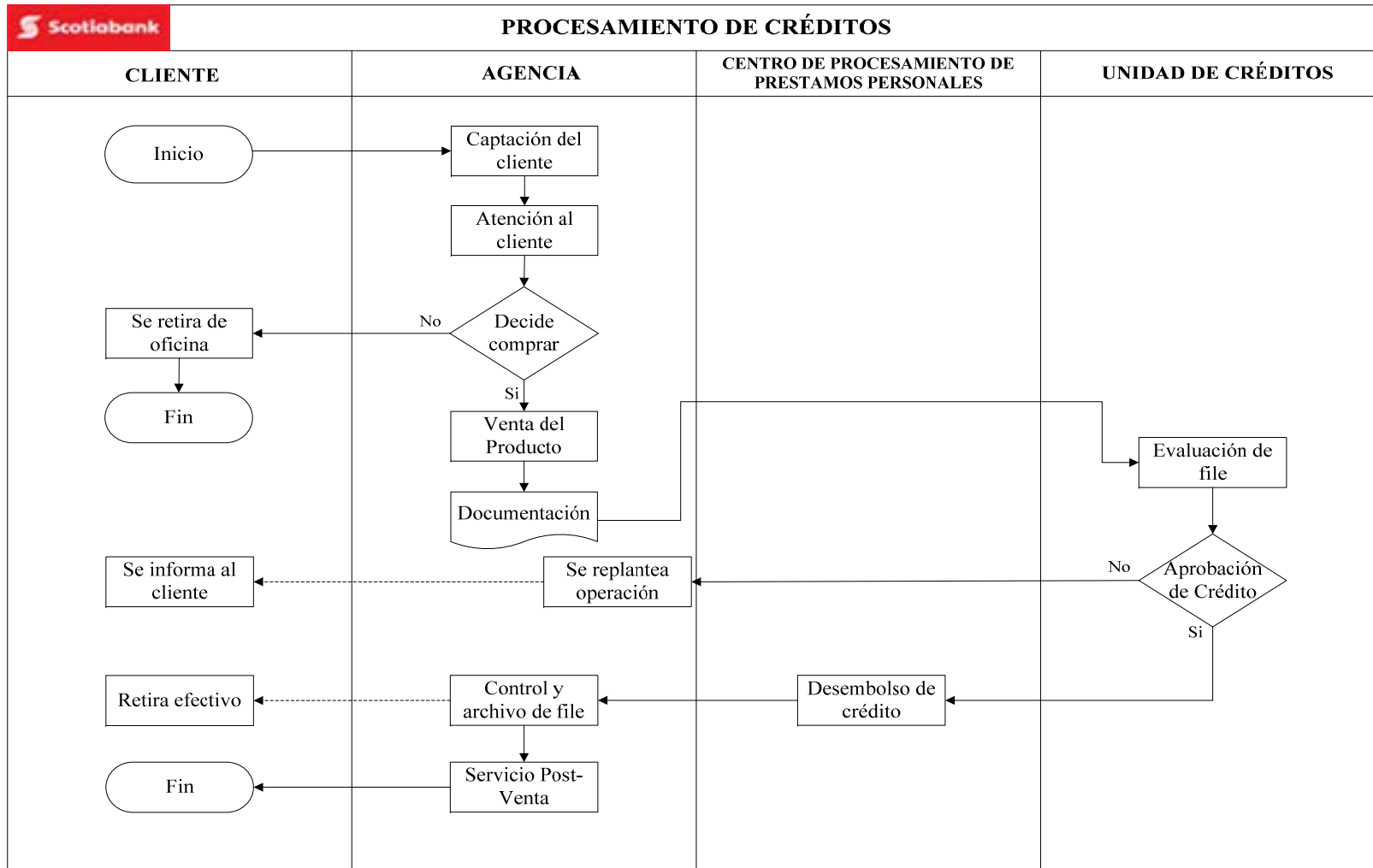


Diagrama 1.1. Diagrama de Procesos



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

- a) Captación de clientes.
- b) Atención al cliente.
- c) Venta de Producto.
- d) Recolectar Datos.
- e) Documentación.
- f) Evaluación de File.
- g) Desembolso de Crédito.
- h) Control y Archivo de File.
- i) Servicio Post-Venta.

1.1.7.1. Captación del Cliente

- a) Diagrama de Flujo

b) Descripción

1. Prospección de cliente: Es buscar constantemente un nuevo mercado de clientes ya sea de la Base de Datos Interna del Banco, o clientes Walk In, de tal manera que se pueda generar nuevos negocios para el crecimiento de cartera del Funcionario.
2. Segmentación e investigación de cliente: Una vez prospectado el cliente, se dirige y divide a segmentos en base a la información obtenida de cada uno de ellos, ya sea ingresos económicos, actividad financiera, centro laboral, etc.
3. Llamada al cliente: Invitar y asesorar a los clientes acerca de los servicios y productos con los que la entidad financiera ofrece para cada uno de ellos y cuales se acomodan de acuerdo a sus necesidades.
4. Preparar entrevista con el cliente: Consiste en informarse acerca de cada uno de los productos que ofrece la entidad financiera y en cual estaría

interesado para brindarle una asesoría eficiente y eficaz.

5. Citar al cliente: Una vez que el Funcionario de Negocios se ha contactado con el cliente, se genera una cita para un posible Inicio de Relación.

1.1.7.2. Atención al Cliente

- a) Diagrama de flujo

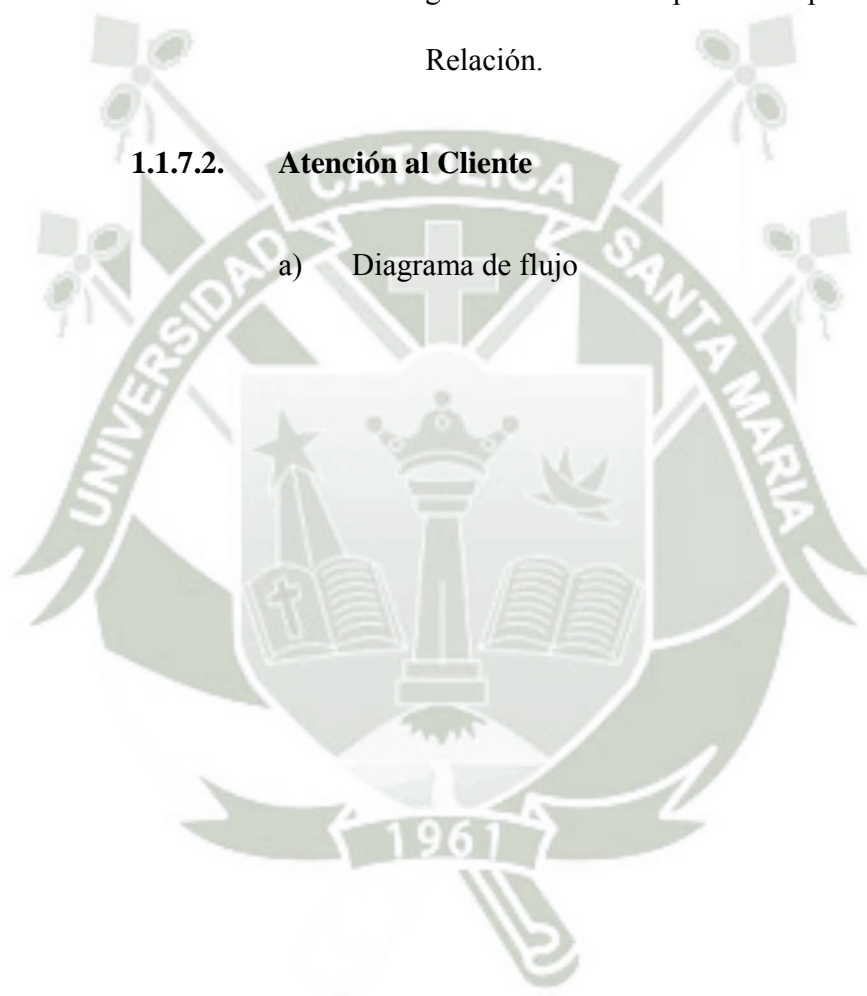
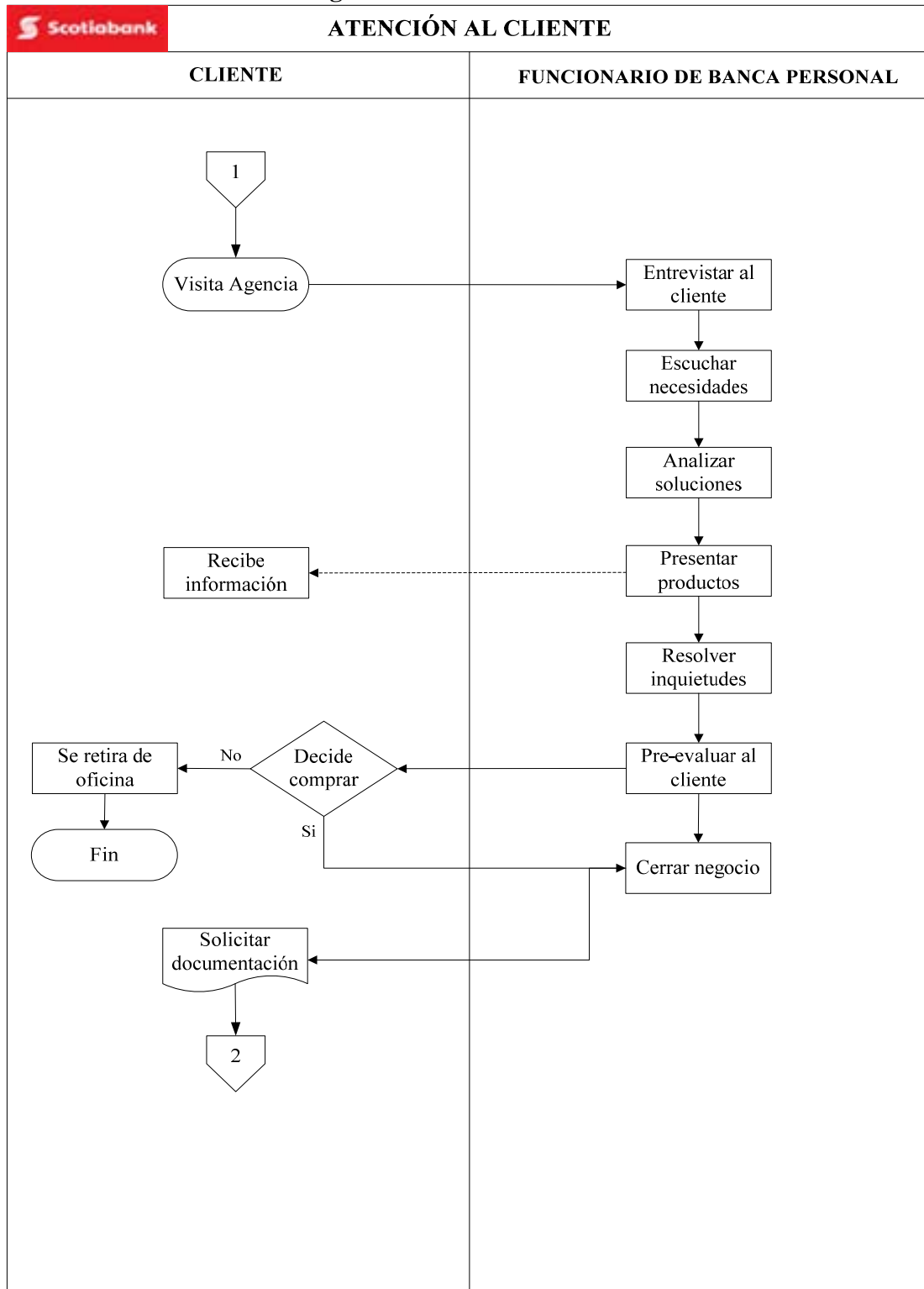


Diagrama 1.3. Atención al Cliente.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

b) Descripción

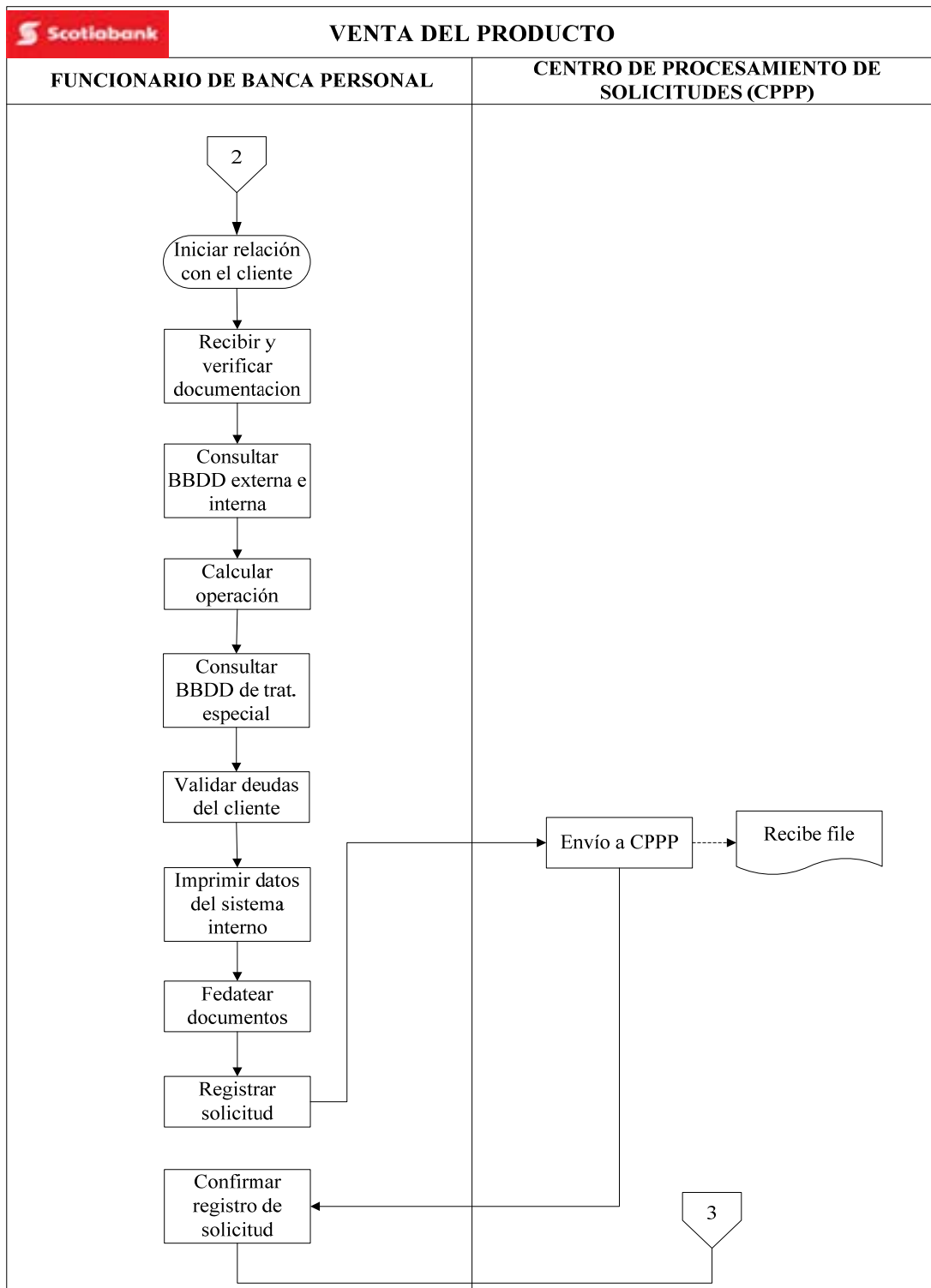
1. Entrevistar al cliente: Una vez contactado el cliente, la entrevista ayudará a dar un mejor enfoque acerca de las necesidades del cliente.
2. Escuchar necesidades: Cada cliente tiene diferentes necesidades, para lo cual el Funcionario de Negocios deberá estar atento a lo que expone el cliente, y posteriormente brindarle soluciones.
3. Analizar soluciones: De acuerdo a lo expuesto por el cliente, el Funcionario deberá dar solución a las necesidades del mismo, y a la vez despertar nuevas necesidades.
4. Presentar productos: Exponer todos los productos y servicios ofrecidos por la entidad financiera, de acuerdo a lo rescatado en la entrevista, y pudiendo realizar un cruce de diversos productos.
5. Resolver inquietudes: El Funcionario de Negocios tratará de resolver todas las dudas del cliente, y a la vez contestar en su mayoría todas las preguntas expuestas por el mismo.

6. Pre-evaluar cliente: Se valida mediante el documento de identidad del cliente que cumpla con los parámetros solicitados por el banco, realizando las consultas mediante bases externas e internas del banco y sistemas de calificación SBS.
7. Cerrar negocio: Una vez pre-evaluado el cliente y a la vez el mismo haya decidido solicitar el producto, se solicita la documentación necesaria para la solicitud del producto o servicio.
8. Solicitar Documentación: Se solicita al cliente la documentación necesaria para solicitar el producto.

1.1.7.3. Venta del Producto

- a) Diagrama de flujo

Diagrama 1.4. Venta del Producto.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

b) Descripción

1. Iniciar relación con el cliente: El funcionario deberá registrar o actualizar los datos del cliente por sistema, para poder relacionar los productos que se van a colocar.
2. Recibir y verificar documentación: El Funcionario de Negocios debe verificar que la documentación solicitada se encuentre completa, y permita resolver la operación en todos sus términos.
3. Consultar en Base de datos externas e internas: El Funcionario de Negocios deberá de validar que la calificación del cliente y cónyuge sea positiva de acuerdo a las políticas del banco, considerar ciertas irregularidades que se hayan presentado como morosidad, protesto.
4. Calcular Operación: Calcular si la operación cumple con todos los parámetros crediticios según el producto a otorgar.
5. Consultar base de datos Tratamiento Especial: De identificar que el cliente tiene alguna marca de

restricción para iniciar un proceso crediticio con el banco, realizar las gestiones necesarias para levantar las observaciones según procedimientos vigentes.

6. Validar deudas del cliente: se deberá validar el cúmulo de deudas en la misma entidad, de exceder el rango máximo de exposición crediticia definido por el banco, iniciar las gestiones para la aprobación del seguro de acuerdo a procedimientos vigentes.
7. Imprimir datos de sistema interno: Se debe completar los formatos y solicitudes que se encuentran en sistema, imprimirlas y adjuntarlas al check list documentario.
8. Fedatear Documentos: Sellar y firmar la documentación que sustenta la operación.
9. Registrar Solicitud: Se registran los datos completos del cliente como el producto a solicitar.
10. Enviar a CPPP: Se realizará el envío de documentación a través de un sistema virtual al

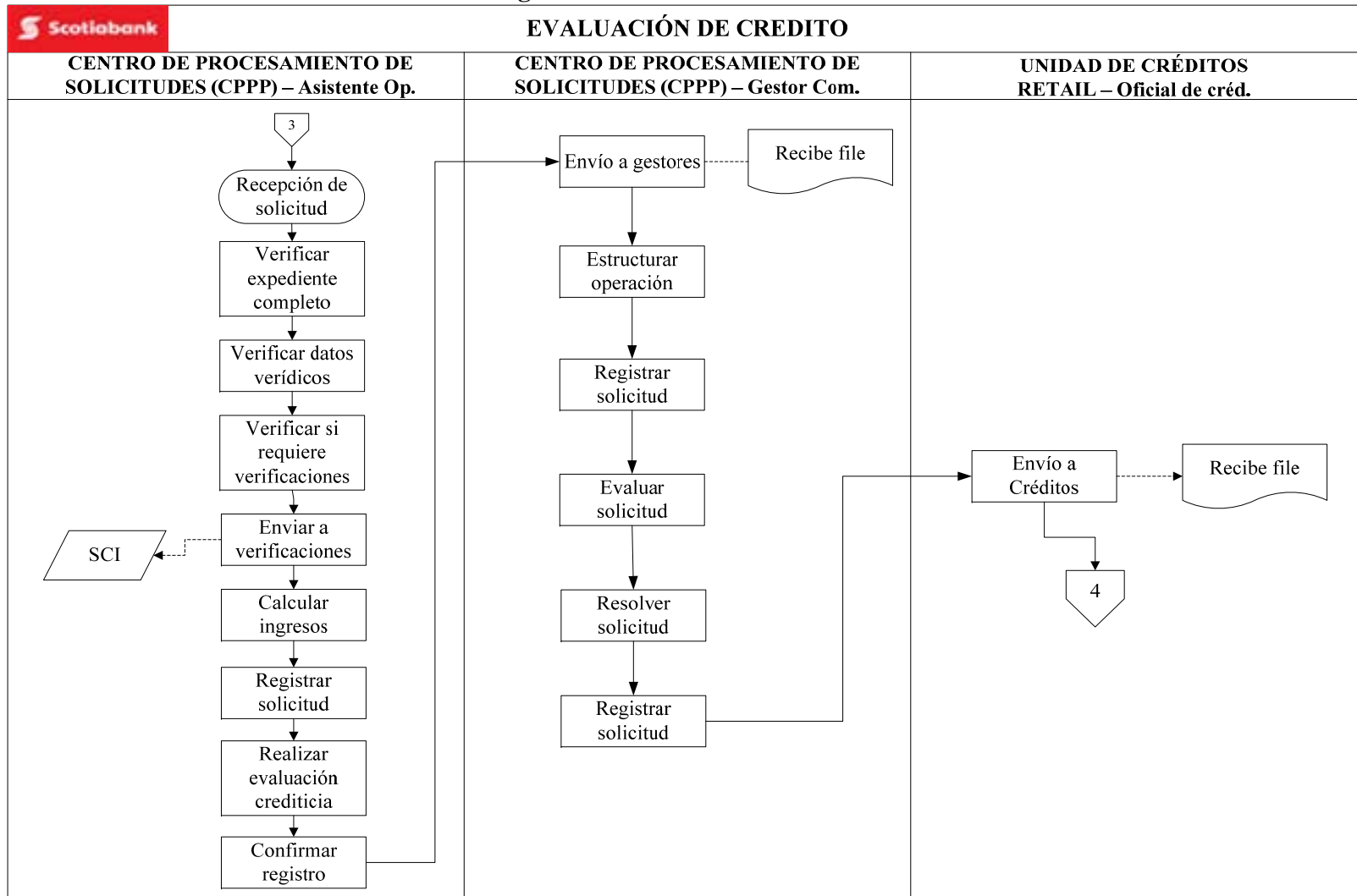
área de Centro de Procesamiento de Préstamos Personales, de ser el caso que exceda la autonomía de monto, el file crediticio tendrá que ser enviado a través de valija interna del banco.

11. Confirmar registro de solicitud: El Funcionario de Negocios se encargará de revisar y hacer el correcto seguimiento que la solicitud ya se encuentre en bandeja del área correspondiente a la revisión del file.

1.1.7.4. Evaluación de Crédito

- a) Diagrama de flujo

Diagrama 1.5. Evaluación de Crédito



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

b) Descripción

CPPP – Asistente Operativo

1. Recepción de Solicitud: Recibir en la bandeja de trabajo las solicitudes de préstamos personales.
2. Verificar expediente completo: Verificar que el expediente en imágenes cuente con la documentación requerida.
3. Verificar datos verídicos: Se deberá validar la existencia de firmas y que la documentación se encuentre fedateada por el Funcionario de Negocios.
4. Verificar si requiere verificaciones: Verificar si la operación requiere de realizar verificaciones, laboral y/o domiciliaria.
5. Enviar a verificaciones: generar la orden de verificación laboral o domiciliaria, hacia la empresa encargada de realizar las verificaciones.
6. Calcular ingresos: Calcular el ingreso promedio real de acuerdo a la documentación.

7. Registrar Solicitud: Registrar fielmente la información que se indica en la documentación presentada.
8. Realizar evaluación crediticia: Realizar la evaluación de acuerdo a los indicadores y parámetros establecidos por el banco, de no proceder se debe comunicar al Funcionario para que subsane la operación.
9. Confirmar registro: debe verificar si la solicitud se encuentra adecuadamente ingresada con todos los datos correspondientes.
10. Envío a Gestores: El file será derivado por sistema a los usuarios correspondientes de acuerdo a las autonomías definidas por políticas del banco.

CPPP – Gestor Comercial

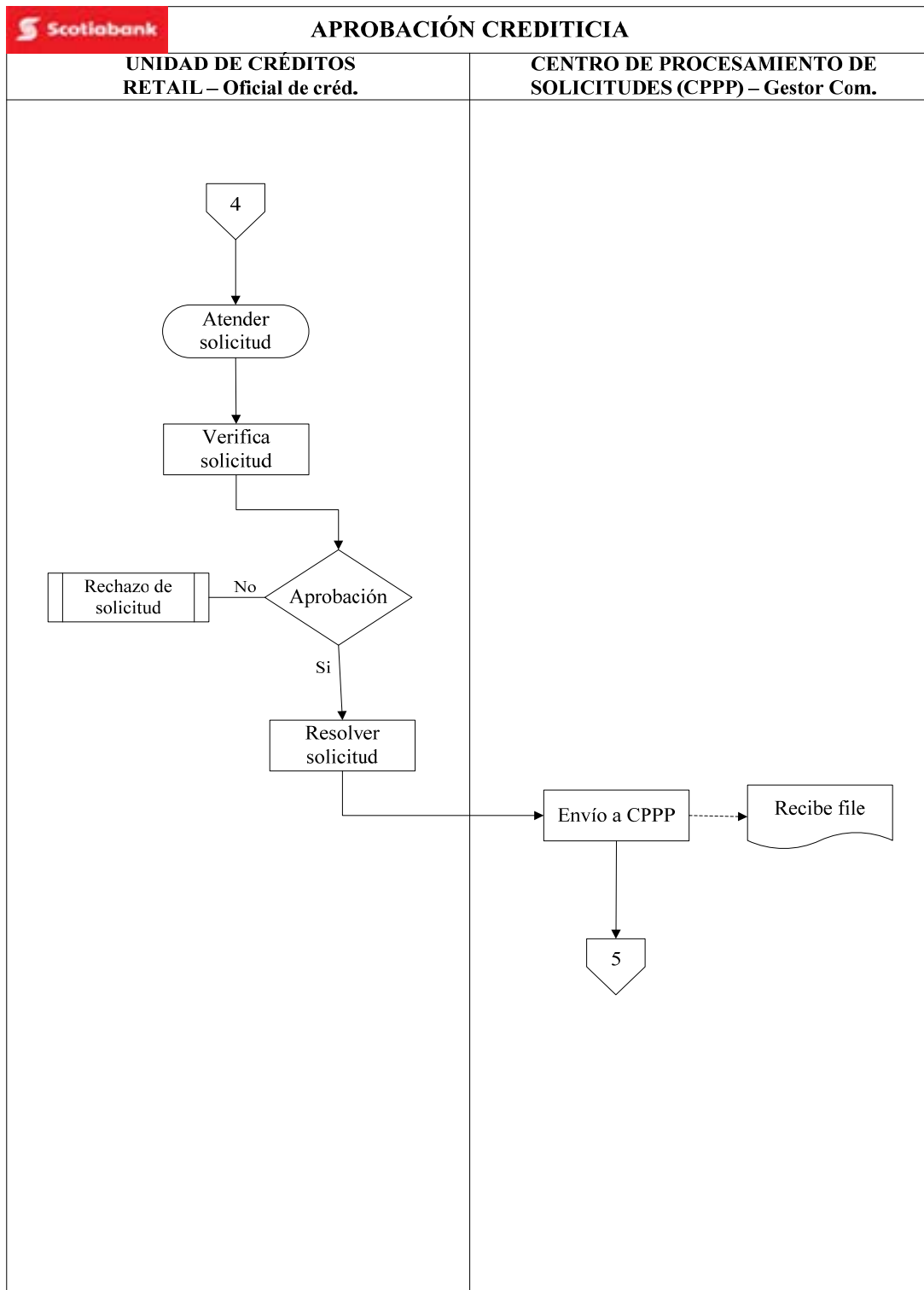
1. Estructurar operación: Realizar la estructura de la operación, de ser el caso, garantizando que la alternativa de solución cumpla con las políticas de créditos.

2. Registrar Solicitud: Registrar la solicitud en el sistema bajo las nuevas condiciones pactadas.
3. Evaluar Solicitud: Evaluar solicitud dentro de su autonomía.
4. Resolver Solicitud: De ser conforme la operación, pasar a la siguiente actividad, de no serlo, rechazar u observar, informando el estado al Funcionario de Negocio.
5. Envío a Créditos: Enviar solicitud por sistema a Oficial de Créditos.

1.1.7.5. Aprobación Crediticia

- a) Diagrama de flujo.

Diagrama 1.7. Aprobación Crediticia.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

b) Descripción

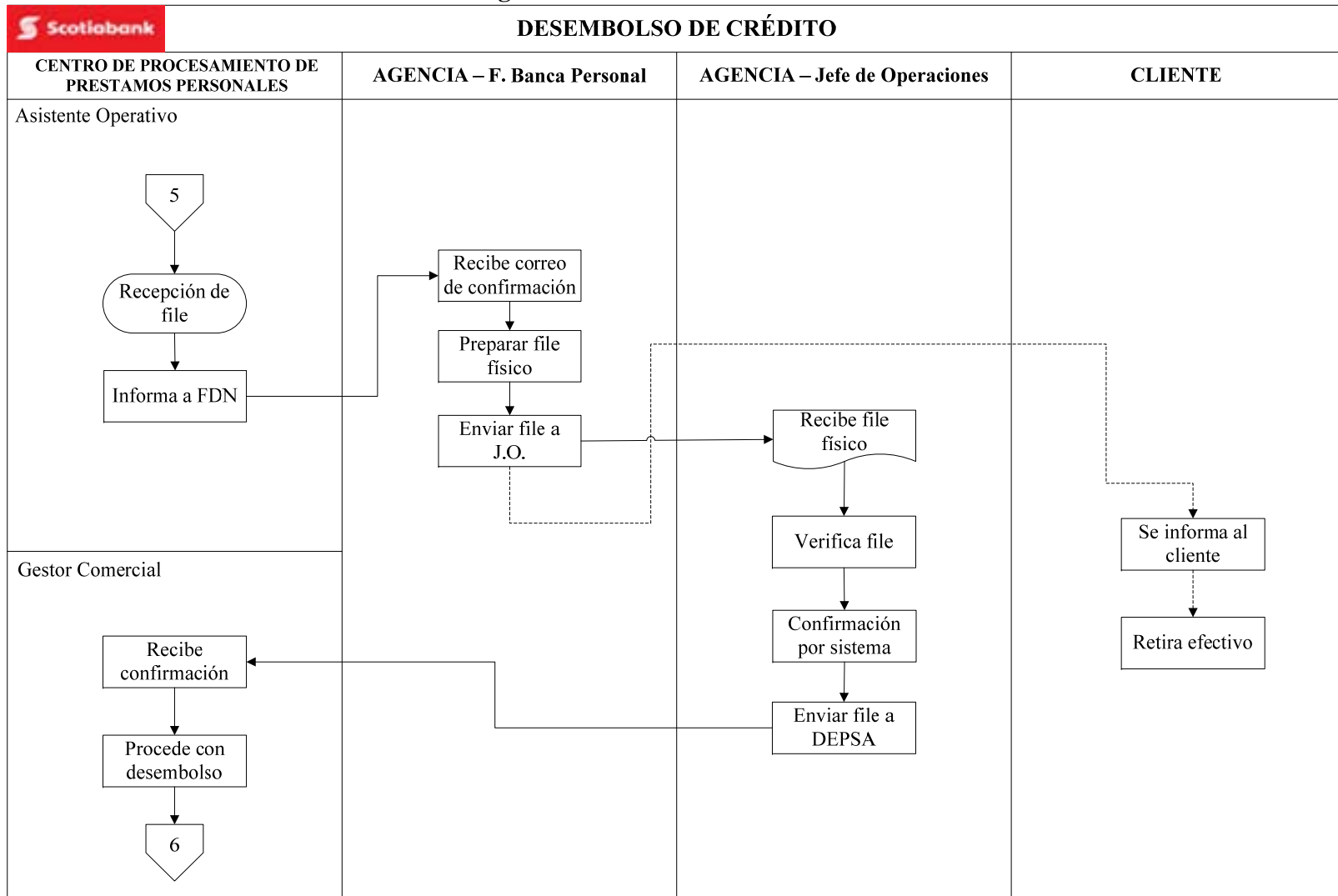
Unidad de Créditos Retail – Oficial de Créditos

1. Atender Solicitud: Una vez recepcionado el file por bandeja virtual, se deberá dar atención a file de créditos.
2. Verificar solicitud: Verificar que el file de créditos cumpla con todos los parámetros dispuestos por el banco, a la vez supervisar que la solicitud se encuentre correctamente registrada.
3. Aprobación: De ser conforme, se procede a la aprobación de la operación.
4. Resuelve solicitud: Se atiende el file de créditos rechazando o aprobando la operación.
5. Envío a CPPP: Se reenvía operación por valija virtual al área correspondiente.

1.1.7.6. Desembolso de Crédito

a) Diagrama de flujo

Diagrama 1.8. Desembolso de Crédito I



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

b) Descripción

CPPP – Asistente Operativo

1. Recepción de file: Nuevamente se recibe el file proveniente de Unidad de Créditos.
2. Informa a FDN: El asistente operativo de CPPP se encargará de informar al Funcionario de negocios que la solicitud se encuentra lista para ser desembolsada.

Agencia – Funcionario Banca Personal

1. Recibe correo de confirmación: El funcionario se encargará de revisar constantemente los correos de confirmación de operaciones, y proceder a preparar el file físico completo.
2. Preparar file físico: El funcionario deberá armar el file crediticio completo, de acuerdo a check-list solicitado por políticas del banco.
3. Enviar file físico a Jefe de Operaciones: El funcionario deberá entregar al JO el file físico y dar conformidad de documentos.

Agencia – Jefe de Operaciones

1. Recibir file físico: Una vez armado el file físico por el funcionario se recibe documentación.
2. Verifica file: El JO deberá validar toda la documentación correspondiente de acuerdo a check-list, de haber alguna observación, informará al funcionario.
3. Confirmación por sistema: De haber validado la información completa del file, el JO dará conformidad de la documentación mediante el sistema.
4. Enviar file a DEPSA: El JO se encargará de enviar mediante valija interna del banco, al área correspondiente de archivo de documentación.

CPPP – Gestor Comercial

1. Recibe confirmación: El Gestor comercial constantemente revisará su bandeja de créditos en espera de confirmación, y luego proceder con la siguiente etapa.

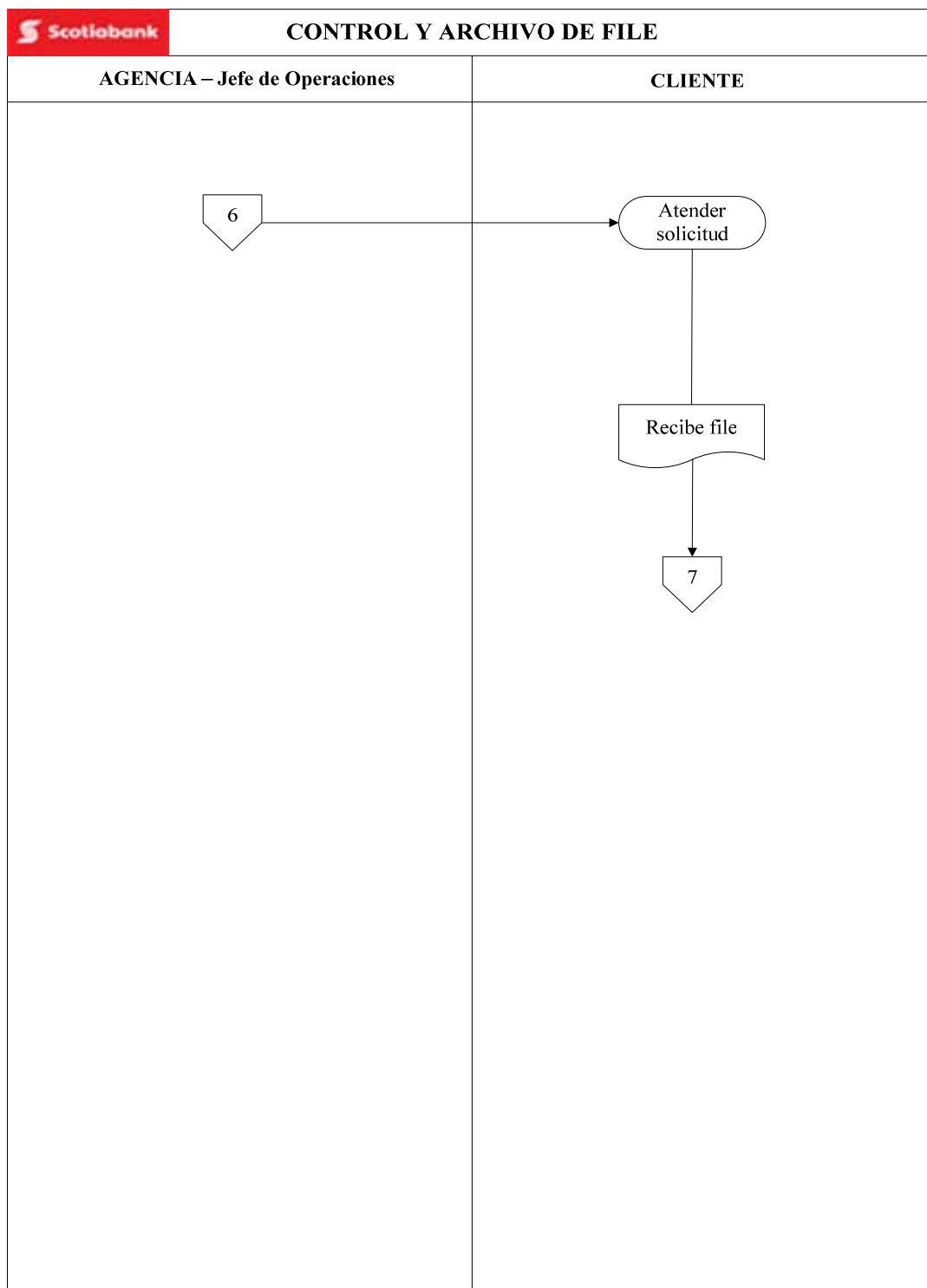
2. Procede con desembolso: Gestor ejecuta la operación de desembolso de efectivo a la cuenta interna del cliente.

1.1.7.7. Control y Archivo de file

- a) Diagrama de flujo



Diagrama 1.12. Control y Archivo de File.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

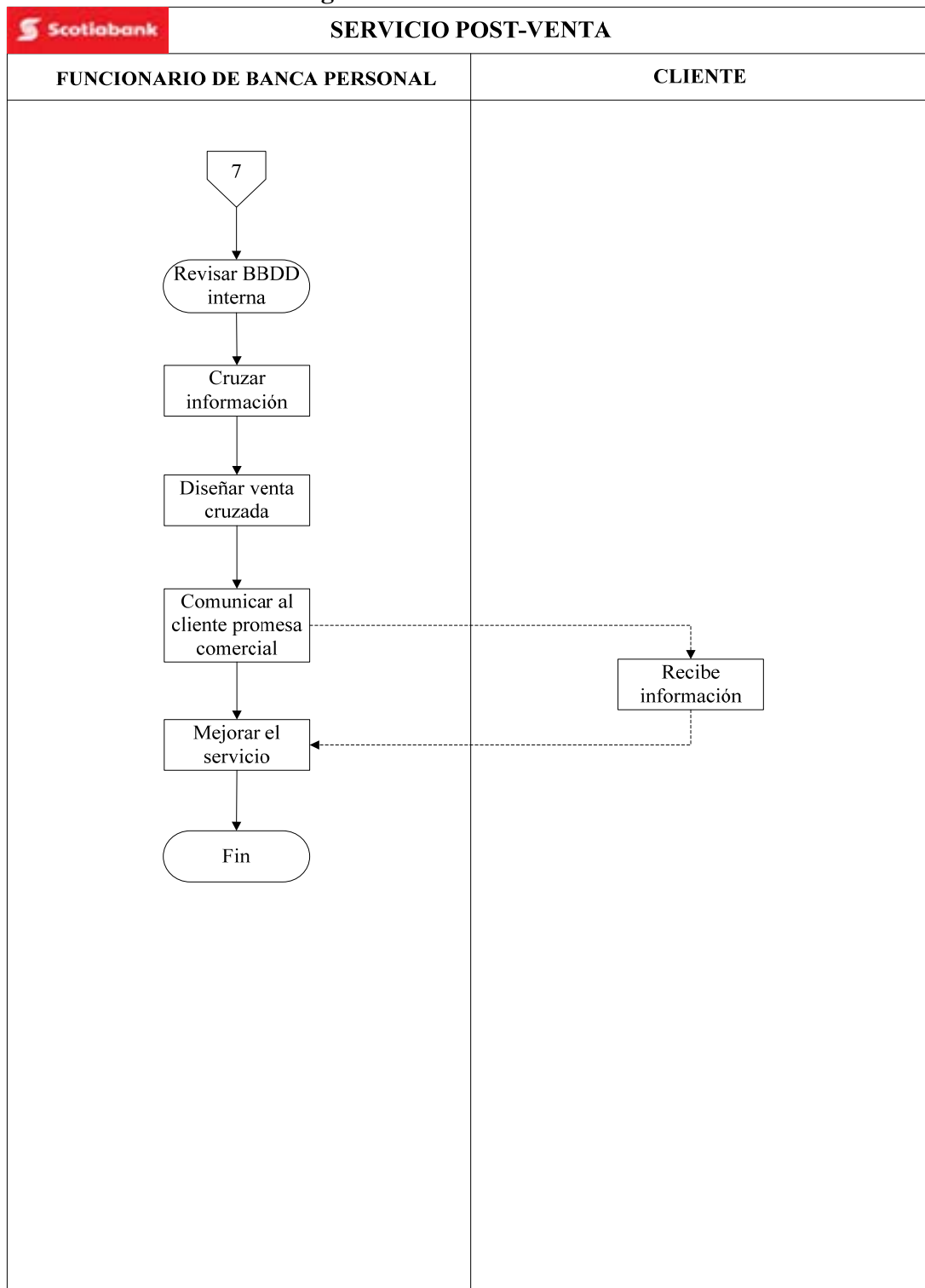
b) Descripción

1. Recepción de file: DEPSA, recibe la documentación correspondiente y completa de acuerdo a check-list de políticas del banco.
2. Archivo de file: El área correspondiente se encargará de guardar la documentación física de la solicitud, de manera que se pueda realizar una adecuada auditoría.

1.1.7.8. Servicio Post-Venta

a) Diagrama de Flujo

Diagrama 1.13. Servicio Post - Venta



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

b) Descripción

Agencia – Funcionario Banca Personal

1. Revisar BBDD: El Funcionario de Negocios se encargará de revisar constantemente las campañas aprobadas por inteligencia comercial hacia los clientes.
2. Cruzar información: El Funcionario de Negocios, cruzará la información obtenida por cada cliente y poder realizar un análisis del servicio post-venta a brindar.
3. Diseñar Venta Cruzada: De acuerdo al cruce de información realizado por el Funcionario de Negocios, se podrá realizar una venta cruzada de los diversos productos que ofrece el banco.
 - a. Comunicar al cliente promesa comercial: El Funcionario de negocios es quién se encarga de informar al cliente acerca de los productos que el banco ofrece con campañas especiales y preferenciales.

4. Mejorar el servicio: El Funcionario de negocios le dará un valor agregado al servicio que brindó anteriormente al cliente, de tal manera se pueda lograr una fidelización exclusiva con el cliente.

1.2. EVOLUCION DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS EN EL ÁREA DE BANCA PERSONAL

1.2.1. Colocaciones por Modalidad de Créditos

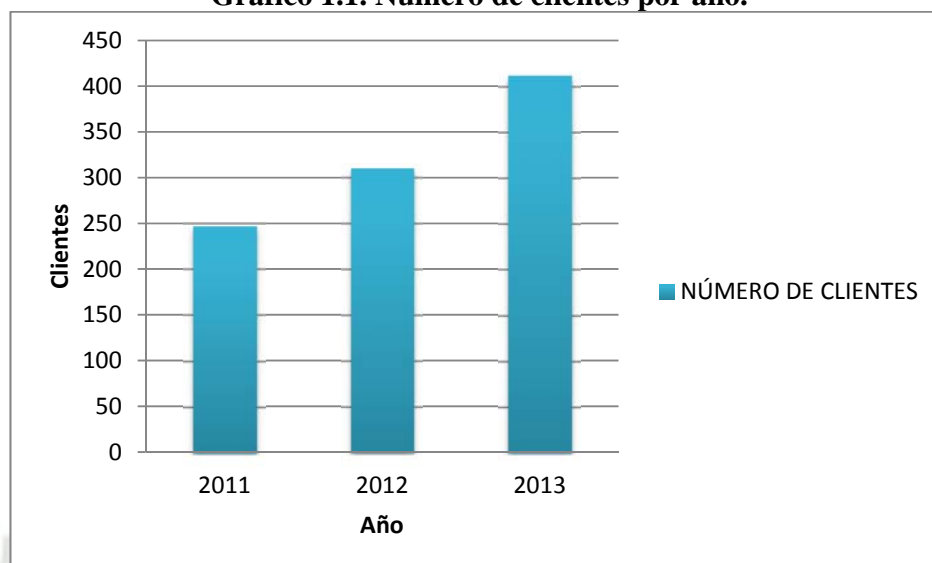
En el Cuadro 1.1 se muestra el número de clientes en la cartera de banca personal por año, se puede observar que en el año 2012 con respecto al año 2011, el porcentaje de crecimiento fue de 20.32%, y el porcentaje de crecimiento del año 2013 con respecto al 2012 fue de 24,75%.

Cuadro 1.1. Número de clientes expresado en unidades.

NÚMERO DE CLIENTES		
2011	2012	2013
247	310	412

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Gráfico 1.1. Número de clientes por año.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.2 se muestra el monto de colocación por año expresado en US\$, podemos observar también que cada año se incrementa el monto de colocaciones, al igual que el número de clientes.

Cuadro 1.2. Monto Total de Colocaciones expresado en US\$

COLOCACIONES EXPRESADAS EN \$		
2011	2012	2013
2,691,948.00	3,512,863.00	4,562,161.00

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

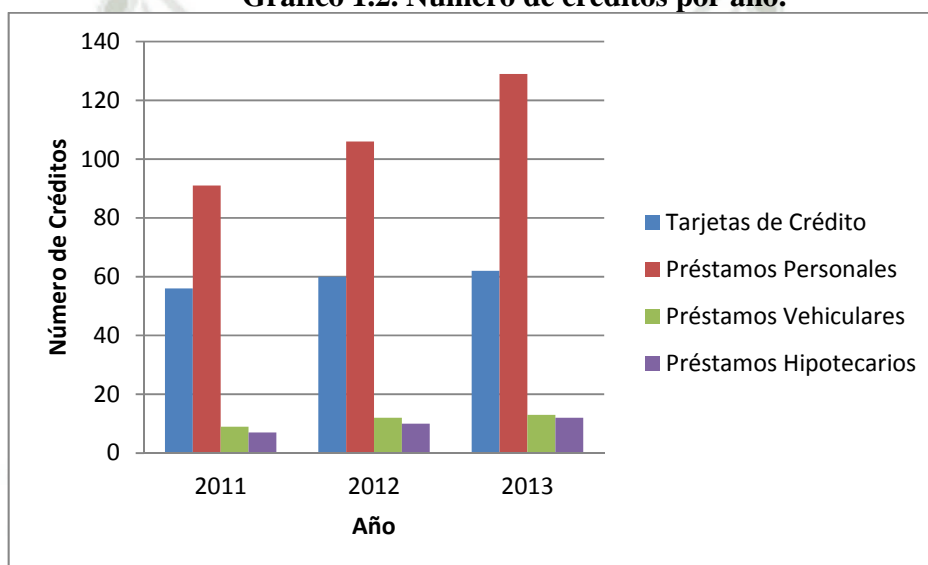
En el Cuadro 1.3 podemos observar el número de créditos por año, expresado en unidades, se muestra en las diferentes modalidades de crédito, viendo también que cada año surge un incremento de necesidades de crédito.

Cuadro 1.3. Colocaciones por modalidad de créditos.

CANTIDAD DE CRÉDITOS OTORGADOS	2011	2012	2013
EXPRESADO EN UNIDADES			
Tarjetas de Crédito	56	60	62
Préstamos Personales	91	106	129
Préstamos Vehiculares	9	12	13
Préstamos Hipotecarios	7	10	12

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Gráfico 1.2. Número de créditos por año.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

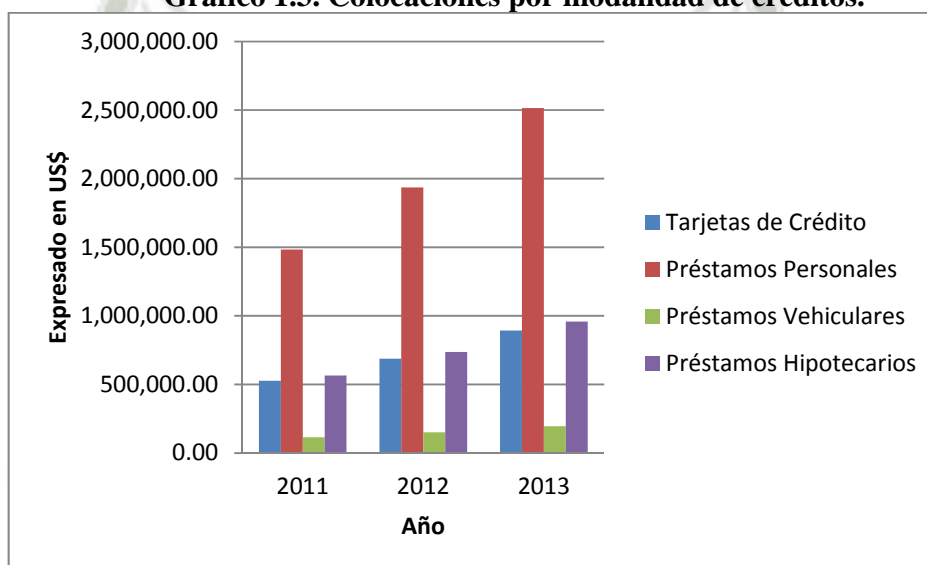
En el Cuadro 1.4 se observa el monto de colocaciones expresadas en US\$, por modalidad de crédito, podemos ver que la mayor colocación de créditos son los Préstamos Personales, seguido por los Préstamos hipotecarios, con un monto similar a la colocación de Tarjetas de Crédito, y por último con el menor monto de colocación son los Préstamos Vehiculares.

Cuadro 1.4. Colocaciones por modalidad de créditos.

CANTIDAD DE CRÉDITOS OTORGADOS EXPRESADO EN DÓLARES	2011	2012	2013
Tarjetas de Crédito	527,029.77	687,818.58	893,270.93
Préstamos Personales	1,483,919.88	1,936,641.37	2,515,118.81
Préstamos Vehiculares	115,472.81	150,701.82	195,717.66
Préstamos Hipotecarios	565,525.54	737,701.23	958,053.60

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Gráfico 1.3. Colocaciones por modalidad de créditos.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.5 se observa el porcentaje de morosidad por tipo de cliente según la SBS, los niveles por los que está clasificado el cliente son cinco, Normal, CPP, Deficiente, Dudoso, Pérdida, la mayor parte de los clientes reportados por el sistema financiero, se encuentran en estado Normal, con un porcentaje promedio en los 3 últimos años de 95.16%, las demás calificaciones cuentan con un mínimo de porcentaje, debido a

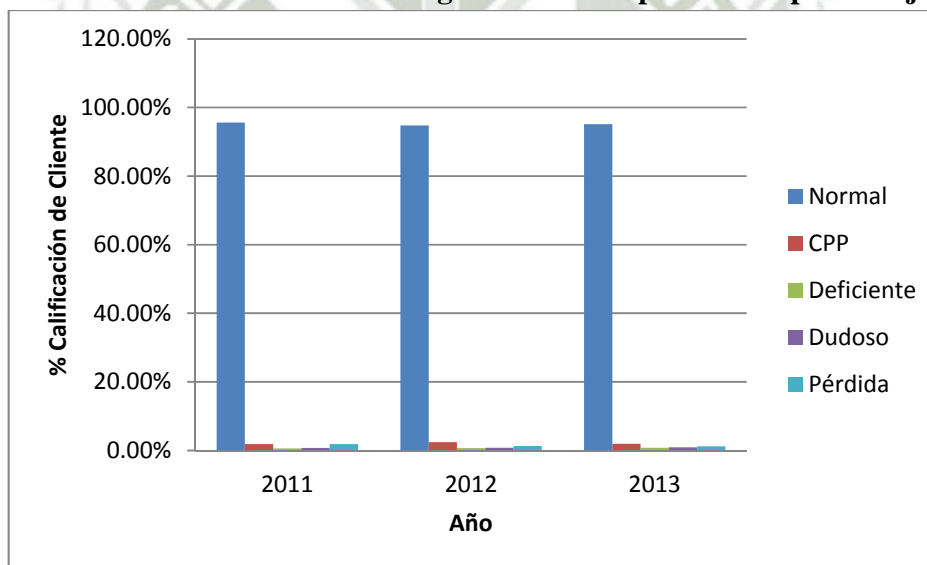
que de acuerdo a esta calificación que tiene el cliente es que se puede otorgar un crédito.

Cuadro 1.5. Nivel de riesgo crediticio expresado en porcentaje.

NIVEL DE RIESGO CREDITICIO	2011	2012	2013
Normal	95.59%	94.74%	95.16%
Cliente con Problemas Potenciales	1.84%	2.44%	1.94%
Deficiente	0.58%	0.71%	0.78%
Dudoso	0.73%	0.81%	0.92%
Pérdida	1.84%	1.30%	1.20%

Fuente: SBS – Elaboración propia.

Gráfico 1.4. Nivel de riesgo crediticio expresado en porcentaje.



Fuente: SBS – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.6 se muestra el nivel de morosidad por modalidad de crédito, podemos observar que el nivel de morosidad para Tarjetas de crédito para el año 2013 se ha incrementado considerablemente en casi

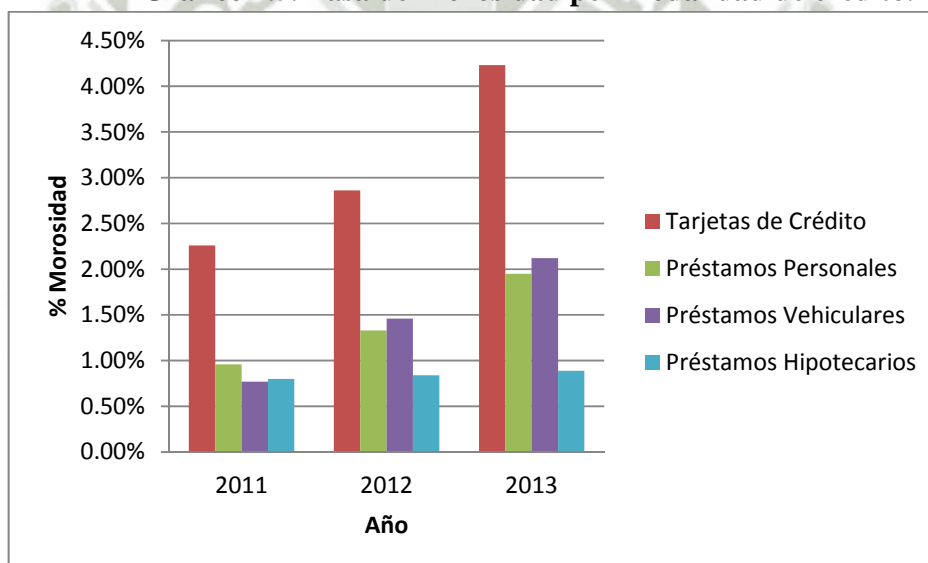
un 40%, debido a que cada año aumenta el número de colocaciones, también aumenta la morosidad para cada crédito.

Cuadro 1.6. Tasa de Morosidad por modalidad de crédito.

TASA DE MOROSIDAD	2011	2012	2013
Tarjetas de Crédito	2.26%	2.86%	4.23%
Préstamos Personales	0.96%	1.33%	1.95%
Préstamos Vehiculares	0.77%	1.46%	2.12%
Préstamos Hipotecarios	0.80%	0.84%	0.89%

Fuente: SBS – Elaboración propia.

Gráfico 1.5. Tasa de Morosidad por modalidad de crédito.



Fuente: SBS – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.7 se muestra lo siguiente:

- DNI's de los intervinientes o Carné de residencia en caso de ser extranjero.
- Boletas de pago de ingresos mensuales.
- Último recibo de luz, agua o teléfono fijo sin deuda vencida.
- Último estado de cuenta de AFP.
- Proforma de Vehículo (en caso de Préstamo Vehicular)
- Documentación legal del inmueble (en caso de Préstamo Hipotecario).

Cuadro 1.7. Requisitos básicos por tipo de crédito.

REQUISITOS SOLICITADOS POR TIPO DE CRÉDITO	Tarjetas de Crédito	Préstamos Personales	Préstamos Vehiculares	Préstamos Hipotecarios
DNI'S o Carné de Residencia	X	X	X	X
Boletas de Pago	X	X	X	X
Recibo de Servicios	X	X	X	X
Estado de Cuenta de AFP				X
Proforma de Vehículo			X	
Documentación del Inmueble				X

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

1.2.1.1. Tarjetas de Crédito

Las Tarjetas de Crédito son un medio de pago, sin embargo se han convertido en un producto muy especializado, que con el fin de atraer a los clientes, los bancos les han agregado

muchos servicios y beneficios adicionales. Básicamente sirven para lo siguiente:

- Para no manejar efectivo, es muy útil desde compras pequeñas hasta compras grandes.
- Para una emergencia.
- Como un medio de financiamiento.
- Para realizar compras por internet o vía telefónica.

En el Cuadro 1.8 se observa el segmento por rango de ingresos mensuales y los requisitos necesarios para la edad Mínima y Máxima para poder acceder a una Tarjeta de Crédito.

Cuadro 1.8. Ingreso Neto y Edad requerida.

INGRESO NETO S/.	RCI
$\geq S/.1,000 \leq S/.3,000$	35%
$> S/.3,000 \leq S/.6,000$	40%
$> S/.6,000$	45%
EDAD (AÑOS)	
Mínima	19
Máximo	69

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.9 se muestra el tiempo mínimo laboral requerido que el banco solicita para poder otorgar Tarjetas de Crédito.

Cuadro 1.9. Antigüedad Laboral requerida.

ANTIGÜEDAD LABORAL (MESES)	
Dependientes	12
Independientes	24
CAS	24

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.10 se muestra la segmentación de tarjetas de crédito, el ingreso mínimo requerido, y la línea de crédito por cada tipología de tarjeta.

Cuadro 1.10. Antigüedad Laboral requerida.

PRODUCTO	INGRESO NETO MINIMO	LINEA MÍNIMA
Clásica	S/. 1,000	US\$ 350
Oro	S/. 3,000	US\$ 1,300
Platinum	S/. 6,000	US\$ 4,000
Signature	S/. 10,000	US\$ 10,000
Black	S/. 15,000	US\$ 15,000

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

1.2.1.2. Préstamo Personal

Visión de Productos

- Producto y política de Crédito por segmento de cliente.
- Portafolio de Productos Multicanal.
- Modelo Sinérgico de gestión (Préstamos + Seguros + Pasivos)
- Orientación a la generación masiva de créditos.
 - ✓ Campaña de BBD pre-aprobados.
 - ✓ Prospectos por tipo de cliente: Descuento por planilla, Club Sueldo, Dependientes e Independientes.
 - ✓ Venta activa por los diversos canales: RED, FFVV, y Contact Center.
 - ✓ Campañas Focalizadas.
- Explotación de valor agregado del RETAIL.
 - ✓ Uso de plataforma de establecimiento.
 - ✓ Canal de generación y tráfico masivo de clientes.

OBJETIVOS DEL PRODUCTO “PRÉSTAMO PERSONAL”

Permitir al cliente, mediante el pago de cuotas mensuales, acceder a dinero en efectivo para adquirir lo que desee:

- ✓ Bienes de consumo.
- ✓ Vehículos (autos, motos, otros vehículos).
- ✓ Viajes.
- ✓ Estudios.
- ✓ Remodelaciones.
- ✓ Ampliaciones.
- ✓ Consolidar deudas.
- ✓ Recreación.
- ✓ Otras necesidades.

El cliente es una persona natural, con necesidades de financiamiento y que cumple con las condiciones y requisitos crediticios del producto:

- ✓ Personas Naturales (no empresas).

- ✓ Con ingresos demostrables.
- ✓ Con ubicación fija (domiciliaria o laboral).
- ✓ Sin antecedentes crediticios negativos (buen pagador).

Personas Naturales con necesidad de efectivo.

- Independientes formales.
- Trabajadores de empresas públicas y privadas.
- Clientes del Banco.
- Referidos de empresas y de grupos de afinidad.
- Miembros de la FFAA y policiales.
- Miembros de Clubes deportivos, culturales, departamentales.
- Participantes de asociaciones civiles y culturales.
- Miembros de colegios Profesionales.
- Trabajadores de otros bancos.
- Miembros de asociaciones de padres de familia.
- Participantes de Grupos Parroquiales.

- Alumnos de Post-grado.

En el Cuadro 1.11 mostramos los requisitos necesarios para la edad Mínima y Máxima para poder acceder a un Crédito Personal.

Cuadro 1.11. Edad requerida.

EDAD	
Mínima	19
Máxima	70

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.12 se muestra el monto mínimo a financiar para cada tipo de Préstamo personal.

Cuadro 1.12. Monto mínimo a financiar.

MONTO MÍNIMO	
Libre Disponibilidad	US\$ 500
Prestabono, DxP, GL	US\$ 300

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.13 se muestra el monto máximo a financiar para cada tipo de Préstamo personal, se observa que para todos los tipos de préstamo es igual el Monto a financiar, siendo también el equivalente en soles.

Cuadro 1.13. Monto máximo a financiar.

MONTO MÁXIMO	
Libre Disponibilidad	US\$ 50,000
Prestabono, DxP, GL	

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.14 se muestra el tiempo mínimo laboral requerido que el banco solicita para poder otorgar un Préstamo personal.

Cuadro 1.14. Antigüedad Laboral requerida.

ANTIGÜEDAD LABORAL (MESES)	
Dependientes	12
Independientes	24
CAS	24

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.15 observamos las calificaciones de Score necesarias dentro de los parámetros para poder seguir con el proceso crediticio, existen algunas excepciones con casos puntuales.

Cuadro 1.15. Calificación de Score.

SCORE	TIPO DE CLIENTE	SEMÁFORO
1 al 5	Dentro de Parámetros	Verde
0,92,93,94 y 95	No Bancarizado	Amarillo
6 al 10	Fuera de Parámetros	Rojo

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Préstamo Libre Disponibilidad

Le permiten al cliente, mediante el pago de cuotas fijas al mes, acceder a dinero en efectivo para lo que desee.

Las condiciones del producto están determinadas por el segmento en el que se clasifica al cliente.

En el Cuadro 1.16 observamos el porcentaje de RCI (Ratio cuota por ingreso), por rango de ingresos mensuales, siendo también los ingresos mensuales los que definan el plazo máximo crediticio.

Cuadro 1.16. Segmentación por ingresos mensuales.

TIPO DE CRÉDITO		
LIBRE DISPONIBILIDAD		
INGRESO NETO S/.	RCI	PLAZO
$\geq S/.1,200 \leq S/.2,000$	35%	36
$> S/.2,000 \leq S/.3,000$	35%	48
$> S/.3,000 \leq S/.6,000$	35%	60
$> S/.6,000$	40%	60

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.17 se muestra el porcentaje de TEA (Tasa Efectiva Anual) por rango de monto de crédito a financiar, observamos que a mayor monto de crédito solicitado, disminuye la TEA.

Cuadro 1.17. TEA por monto de préstamo.

MONTO PRÉSTAMO US\$	TEA %
$\geq 500 \leq 2,500$	30%
$> 2,500 \leq 5,000$	26%
$> 7,000 \leq 10,000$	24%
$> 10,000 \leq 25,000$	22%
$> 25,000$	20%

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

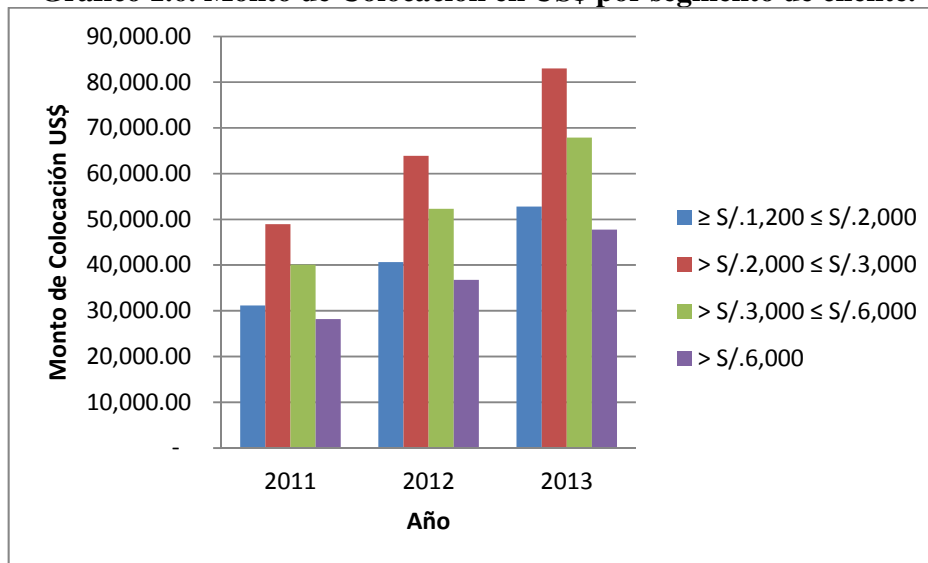
En el Cuadro 1.18 observamos las colocaciones expresadas en US\$, por rango de ingresos mensuales, se demuestra que cada año aumenta considerablemente por cada segmento de cliente, siendo el segmento de $> S/6,000$, el monto con menor colocación en cada año, y el segmento de $> S/2,000 \leq S/3,000$, el monto con mayor colocación en cada año.

Cuadro 1.18. Monto de Colocación en US\$ por segmento de cliente.

LIBRE DISPONIBILIDAD			
INGRESO NETO S/.	2011	2012	2013
$\geq S/1,200 \leq S/2,000$	31,162.32	40,669.47	52,817.50
$> S/2,000 \leq S/3,000$	48,969.36	63,909.17	82,998.92
$> S/3,000 \leq S/6,000$	40,065.84	52,289.32	67,908.21
$> S/6,000$	28,194.48	36,796.19	47,787.26

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Gráfico 1.6. Monto de Colocación en US\$ por segmento de cliente.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Préstamo Prestabono

Es una modalidad de préstamo que se otorga a los clientes en régimen de 4ta, 5ta categoría y CAS de la empresa donde labora y tienen una cuenta de pago de haberes a través del banco.

Esta modalidad de préstamo tiene mejores beneficios con respecto al de Libre Disponibilidad.

En el Cuadro 1.19 observamos el porcentaje de RCI (Ratio cuota por ingreso), por rango de ingresos mensuales, siendo también los ingresos mensuales los que definan el plazo máximo crediticio.

Cuadro 1.19. Segmentación por ingresos mensuales.

TIPO DE CRÉDITO		
PRESTABONO		
INGRESO NETO S/.	RCI	PLAZO
$\geq S/.500 \leq S/.2,000$	40%	48
$> S/.2,000$	50%	60

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.20 se muestra el porcentaje de TEA (Tasa Efectiva Anual) por rango de monto de crédito a financiar, observamos que a mayor monto de crédito solicitado, disminuye la TEA.

Cuadro 1.20. TEA por monto de préstamo.

MONTO PRÉSTAMO US\$	TEA %
$\geq 500 \leq 2,500$	22%
$> 2,500 \leq 5,000$	20%
$> 7,000 \leq 10,000$	18%
$> 10,000 \leq 25,000$	16%
$> 25,000$	14%

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.21 podemos observar las colocaciones expresadas en US\$, por rango de ingresos mensuales, se demuestra que cada año aumenta considerablemente por cada segmento de cliente en este tipo de préstamo, siendo el segmento de $\geq S/.500 \leq S/.2,000$, el monto con menor

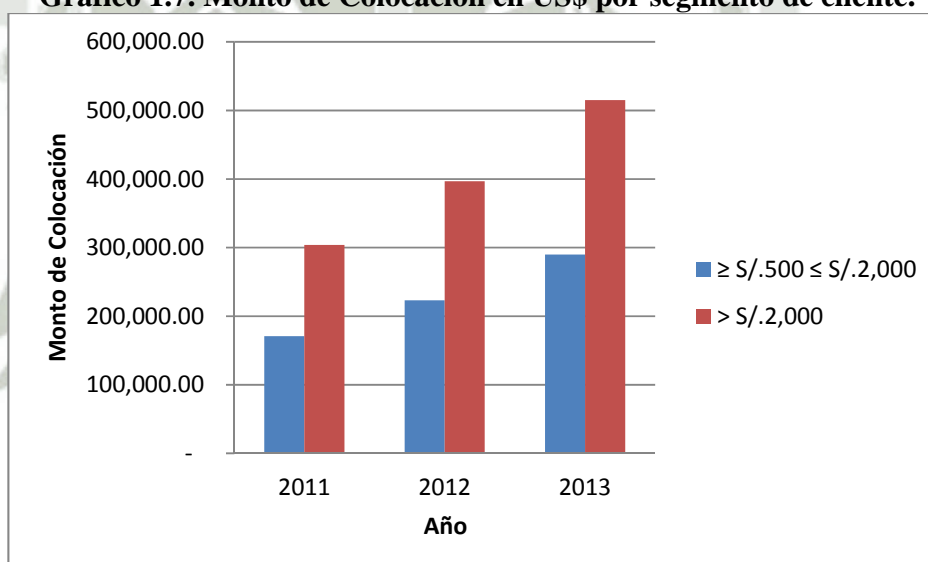
colocación en cada año, y el segmento de $> S/.2,000$, el monto con mayor colocación en cada año.

Cuadro 1.21. Monto de Colocación en US\$ por segmento de cliente.

PRESTABONO			
INGRESO NETO S/.	2011	2012	2013
$\geq S/.500 \leq S/.2,000$	170,947.57	223,101.09	289,741.69
$> S/.2,000$	303,906.79	396,624.15	515,096.33

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Gráfico 1.7. Monto de Colocación en US\$ por segmento de cliente.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Préstamo Descuento por Planilla

Es el préstamo que se otorga a trabajadores de empresas públicas o privadas o instituciones, clientes o no clientes del banco, con las que el banco firma un contrato de mutuo

acuerdo, bajo el cual la empresa se responsabiliza de efectuar el descuento por planilla a aquellos trabajadores que se les haya otorgado un préstamo y de abonar dichos fondos para la cancelación de las cuotas respectivas.

En el Cuadro 1.12 observamos el porcentaje de RCI (Ratio cuota por ingreso), por rango de ingresos mensuales, siendo también los ingresos mensuales los que definan el plazo máximo crediticio.

Cuadro 1.22. Segmentación por ingresos mensuales.

TIPO DE CRÉDITO		
DESCUENTO POR PLANILLA		
INGRESO NETO S/.	RCI	PLAZO
$\geq S/.500 \leq S/.1,200$	50%	72
$> S/.1,200 \leq S/.3,000$	55%	72
$> S/.3,000$	60%	72
CAS	40%	24

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.23 podemos observar las colocaciones expresadas en US\$, por rango de ingresos mensuales, se demuestra que cada año aumenta considerablemente por cada segmento de cliente en este tipo de préstamo, siendo el segmento de $\geq S/.500 \leq S/.2,000$, el monto con menor

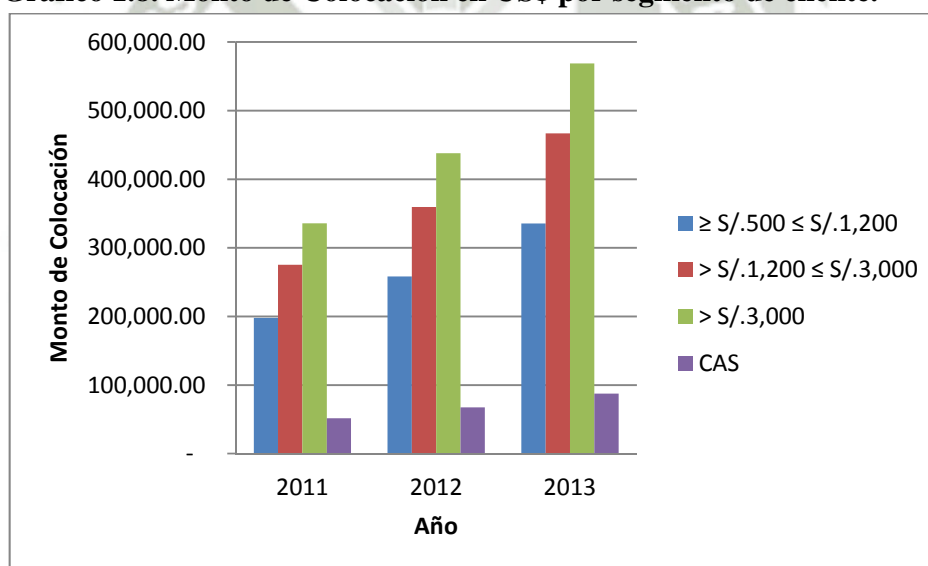
colocación en cada año, y el segmento de $> S/.2,000$, el monto con mayor colocación en cada año.

Cuadro 1.23. Monto de Colocación en US\$ por segmento de cliente.

DESCUENTO POR PLANILLA			
INGRESO NETO S/.	2011	2012	2013
$\geq S/.500 \leq S/.1,200$	197,954.91	258,347.96	335,516.85
$> S/.1,200 \leq S/.3,000$	275,415.53	359,440.64	466,806.05
$> S/.3,000$	335,662.68	438,068.28	568,919.87
CAS	51,640.41	67,395.12	87,526.13

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Gráfico 1.8. Monto de Colocación en US\$ por segmento de cliente.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

1.2.1.3. Préstamo Vehicular

Los Préstamos Vehiculares otorgan al cliente un fácil acceso para la compra del crédito de vehículos motorizados de

nuestros aliados estratégicos; otorgando tasas de interés preferenciales para clientes preferentes o con convenios.

Personas naturales con decisión de compra tomada

- Dependientes e independientes formales.
- Clientes del banco.
- Referidos por establecimiento o vendedor.
- Capturados en eventos de la marca aliada.
- Clientes buscan:
 1. Tasa: Índice preferencial.
 2. Cuota: Factor determinante – gancho.
 3. Accesibilidad: Documentación a la mano, respuesta en tiempo breve.

En el Cuadro 1.24 se muestra el porcentaje de TEA (Tasa Efectiva Anual) por tipo de cliente, observamos que los clientes club sueldo tienen una menor TEA que la de un cliente no club sueldo.

Cuadro 1.24. TEA por monto de préstamo.

CLIENTE	TEA %	
	Con seguro	Sin Seguro
Club Sueldo	8.99%	9.99%
No Club Sueldo	9.99%	10.99%

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.25 mostramos los requisitos necesarios para la edad Mínima y Máxima para poder acceder a un Crédito Personal.

Cuadro 1.25. Edad requerida.

EDAD (AÑOS)	
Mínima	19
Máxima	69

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.26 se muestra el monto mínimo a financiar para cada tipo de Préstamo personal.

Cuadro 1.26. Monto mínimo a financiar.

MONTO MÍNIMO	
Dependientes	US\$ 5,000
Independientes	US\$ 5,000

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.27 se muestra el monto máximo a financiar para cada tipo de Préstamo personal, se observa que para

todos los tipos de préstamo es igual el Monto a financiar, siendo también el equivalente en soles.

Cuadro 1.27. Monto máximo a financiar.

MONTO MÁXIMO	
Dependientes	US\$ 60,000
Independientes	US\$ 60,000

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.28 se muestra el tiempo mínimo laboral requerido que el banco solicita para poder otorgar un Préstamo personal.

Cuadro 1.28. Antigüedad Laboral requerida.

ANTIGÜEDAD LABORAL (MESES)	
Dependientes	12
Independientes	24

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.29 observamos el porcentaje de IE (Índice de endeudamiento), por rango de ingresos mensuales, siendo también los ingresos mensuales los que definan el plazo máximo crediticio.

Cuadro 1.29. Segmentación por ingresos mensuales.

INGRESO NETO S/.	IE	PLAZO
>1,700 ≤ 5,600	35%	60
> 5,600	40%	60

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

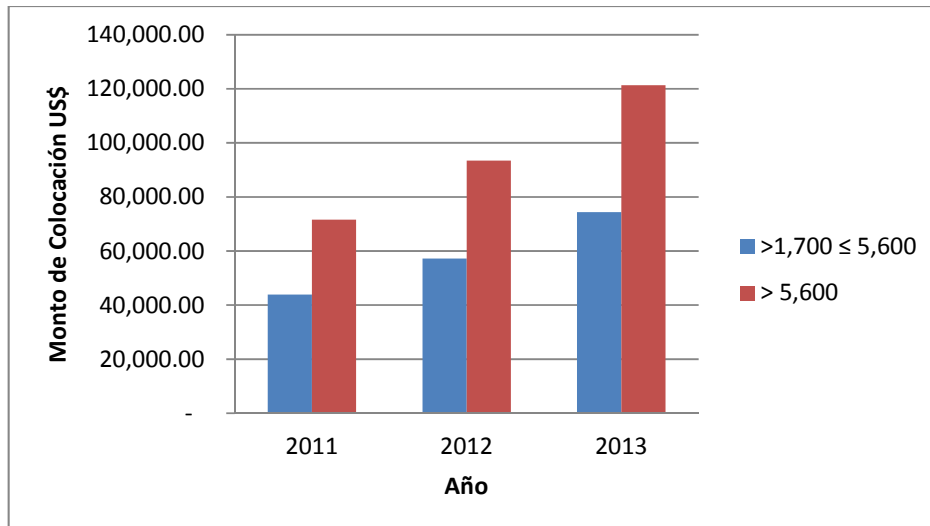
En el Cuadro 1.30 podemos observar las colocaciones expresadas en US\$, por rango de ingresos mensuales, se demuestra que cada año aumenta considerablemente por cada segmento de cliente, en este tipo de préstamo, siendo el segmento de >1,700 ≤ 5,600, el monto con menor colocación en cada año, el porcentaje de crecimiento del año 2012 con respecto al 2011 es de 23.37%, y el porcentaje de crecimiento del año 2013 con respecto al 2012 es de 23%; el segmento de > 5,600, es el monto con mayor colocación y también se puede observar el crecimiento anual, en el año 2012 con respecto al 2011 es de 23.37%, y el crecimiento del año 2013 con respecto al 2012 es de 23.1%.

Cuadro 1.30. Monto de Colocación en US\$ por segmento de cliente.

COLOCACIÓN POR SEGMENTO EN US\$			
INGRESO NETO S/.	2011	2012	2013
>1,700 ≤ 5,600	43,879.67	57,266.69	74,372.71
> 5,600	71,593.14	93,435.13	121,344.95

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

Gráfico 1.9. Monto de Colocación en US\$ por segmento de cliente.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

1.2.1.4. Préstamo Hipotecario

La hipoteca es un derecho real de garantía, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (normalmente de pago de un crédito o préstamo), que confiere a su titular un derecho de realización de valor de un bien, (generalmente inmueble) el cual, aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca, cualquiera que sea su titular en ese momento (reipersecutoriedad) para, con su importe, hacerse pago del crédito debido, hasta donde alcance el

importe obtenido con la venta forzosa promovida para la realización de los bienes hipotecados.

Mercado Objetivo: Personas naturales dependientes e independientes.

Moneda: Soles y Dólares.

Parámetros mínimos del inmueble sujeto de Garantía

- No estar ubicado en zonas clasificadas como peligrosas.
- Destinado sólo a Casa/Habitación.
- Inmueble ubicado en zona urbanizada con pistas, veredas y servicios.
- Inmueble construido con material noble.
- El inmueble debe contar con los servicios básicos de agua, luz y desagüe.
- Con excepción de bien futuro el inmueble deberá estar terminado (pisos, techos, ventanas, baños, puertas, etc).

En el Cuadro 1.31 mostramos los requisitos necesarios para la edad Mínima y Máxima para poder acceder a un Crédito Personal.

Cuadro 1.31. Edad requerida.

EDAD	
Mínima	19
Máxima	69

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.32 se muestra el tiempo mínimo laboral requerido que el banco solicita para poder otorgar un Préstamo personal.

Cuadro 1.32. Antigüedad Laboral requerida.

ANTIGÜEDAD LABORAL (MESES)	
Dependientes	12
Independientes	24
CAS	24

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

En el Cuadro 1.33 observamos el porcentaje de IE (Índice de endeudamiento), por rango de ingresos mensuales, siendo también los ingresos mensuales los que definan el plazo máximo crediticio.

Cuadro 1.33. Segmentación por ingresos mensuales.

INGRESO NETO S/.	RCI	PLAZO
$\geq S/.1,200 \leq S/.1,350$	25%	20 Años
$> S/.1,350 \leq S/.2,250$	30%	20 Años
$> S/.2,250 \leq S/.3,000$	40%	25 Años
$> S/.3,000 \leq S/.6,000$	45%	25 Años
$> S/.6,000$	50%	25 Años

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

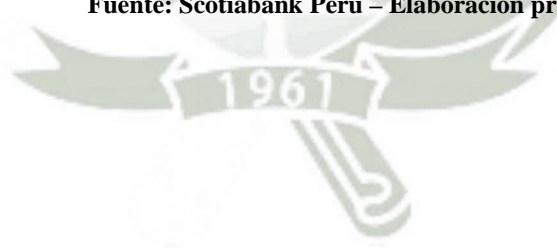
En el cuadro 1.34 observamos las diferentes modalidades de Préstamos Hipotecarios que el banco otorga, a la vez se detalla el ingreso mínimo necesario, porcentaje máximo de financiamiento por cada modalidad de crédito, monto mínimo a financiar, monto máximo a financiar, y por último el plazo máximo por cada modalidad de crédito, podemos ver que no es igual para cada modalidad de crédito ya que se cuenta con políticas diferentes para cada necesidad de vivienda.



Cuadro 1.34. Segmentación por ingresos mensuales.

MODALIDAD	INGRESOS MÍNIMOS	%MAXIMO FINANCIAM.	MONTO MÍNIMO US\$	MONTO MÁXIMO US\$	PLAZO MÁXIMO (MESES)
Hip. Bien terminado / Bien Futuro					
Hipotecario	S/. 1,000	90%	10,000	299,999	360 Dependientes
		80%	300,000	499,999	300 Independientes
		70%	500,000	999,999	
		60%	1,000,000	Comité	
Casa Campo o Playa	US\$ 3,000	80%	10,000	299,999	180
		70%	500,000	499,999	
		60%	1,000,000	Comité	
Peruanos No Residentes	US\$ 500	70% EEUU 75% Canadá	50,000	300,000	300
Terreno Urbanizado	US\$ 750	80%	6,000	149,999	180
		70%	150,000	249,999	
		60%	250,000	499,999	
		50%	500,000	Comité	
Terreno en Campo o Playa	US\$ 3,000	80%	10,000	149,999	180
		70%	150,000	249,999	
		60%	250,000	499,999	
		50%	500,000	Comité	
Ampliación de Vivienda	US\$ 750	85%	10,000	299,999	360 Dependientes
		80%	300,000	499,999	300 Independientes
		70%	500,000	999,999	
		60%	1,000,000	Comité	
Cuota Gratis	US\$480 Lima US\$360 Prov	90%	7,500.00	60,000	240
Prospecto Nuevo Mi Vivienda	S/.1,500 Lim S/.1,100 Pro	90%	33,750.00	60,000	240
Libre Disp. con Garantía Hipotecaria	US\$ 750	75%	10,000.00	499,999	180
		70%	500,000.00	999,999	
		60%	1,000,000	Comité	
Libre Disp. con Garantía Hipotecaria Segunda Vivienda		70%	10,000.00	999,999	120
		60%	1,000,000	Comité	
Ahorro Hipotecario	0	Por Tabla	10,000.00	80,000	300
Autoconstrucción Individual	US\$ 350	80%	10,000.00	80,000	180

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.





CAPÍTULO II
DESARROLLO PROFESIONAL EN EL
ÁREA DE BANCA PERSONAL

2.1. PERFIL PROFESIONAL

Entusiasmo por desarrollar mi carrera profesional de Ingeniería Industrial, opté por las finanzas y participé de actividades bancarias que me introdujeron a la incorporación en diferentes bancos del País, pero el mayor éxito cosechado en mi experiencia profesional en el ejercicio de la actividad bancaria, ha sido el carácter generalista y polivalente del ingeniero industrial.

En efecto el hecho que se pretendiera hacer de nosotros conocedores de todo, sin ser especialistas en nada, nos dio una fuerte flexibilidad para abarcar la diversidad de los saberes, y esta flexibilidad es la que al tiempo en la que me adentraba en la práctica de la gestión bancaria, me ha servido para involucrarme en la gestión económica, financiera, gestión de organizaciones, y gestión empresarial, a todo ello puedo atribuir el carácter dialogante que la formación del ingeniero industrial comporta.

En el futuro, los ingenieros industriales seguiremos desempeñando en el mundo de las empresas, el mismo papel directriz que desempeñan hasta ahora, siguiendo el modelo generalista, que gracias al énfasis puesto, en gestión, en todo lo relacionado a la economía y la dirección de empresas constituye un modelo adecuado para la formación de líderes, siendo a mi perspectiva, el ingeniero industrial el mejor preparado para captar rápidamente el cambiante proceso innovador, y no sólo captarlo sino también, asumirlo e implementarlo en cualquier empresa, teniendo como objetivo la mejora de la eficiencia y la productividad que

conducen a la excelencia necesaria para competir en el ámbito de una economía globalizada.

2.2. EXPERIENCIA LABORAL

- **Scotiabank Perú S.A.A | abril 2011 – Setiembre 2013**

Funcionario de Banca Personal

Funciones: Realizar propuestas a la jefatura sobre el otorgamiento de créditos bajo los lineamientos y condiciones acordes con las normas y políticas del banco, cumplir metas asignadas y márgenes de rentabilidad con relación a las colocaciones, evaluar los estados financieros. Preparar las propuestas de crédito puntual y dentro de línea, sustentar las propuestas de operaciones puntuales y dentro de línea en los Comités de Crédito, Comités de Ejecutivo y Directorio, visitar a clientes actuales y potenciales. Preparar informes de visitas recibidas y efectuadas, participar en reuniones y/o desayunos y/o almuerzos con clientes, Realizar visitas a clientes actuales y potenciales. Efectuar el seguimiento a las operaciones de créditos.

Logros: Reconocimiento SEA (Scotia Excellence Awards) 2012, por haber ocupado 1er puesto a nivel Arequipa, 10mo puesto a nivel nacional, en metas comerciales y plan de incentivos.

- **HSBC Bank Perú S.A. | noviembre 2008 – marzo 2011.**

Ejecutivo de Negocios Banca Personal

Funciones: Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas, crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa, manejo responsable de efectivo y especies valoradas; conocimiento de los productos y servicios del banco, Elaboración de proyectos y propuestas de estrategias de ventas y Mejoras en reorganización de funciones laborales.

Logros: Promoción de ascenso de Asesor operativo a Ejecutivo de Negocios. Haber obtenido Primer Puesto en productividad de referidos comerciales en la Red – provincias a nivel nacional por 9 meses consecutivos y a nivel trimestral por 3 veces, cumplir la meta propuesta todos los meses figurando en el TOP 5. Reconocimiento por parte de la gerencia zonal y la vicepresidencia.

2.3. CURSOS NO CERTIFICADOS DE COMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN

- **Inicio de Relación con el cliente 2011 (Scotiabank)**

Las entidades financieras se preocupan por la buena relación que sus empleados formen con sus clientes, es por ello que el banco creó este curso

para poder incentivar a los Scotiabankers como iniciar el trabajo de relación y negocio con los clientes.

- **Reglamento Interno de Trabajo 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

Las Pautas se transmiten a los Scotiabankers mediante un programa de orientación y entrenamiento para que los valores y principios se incorporen al trabajo. Anualmente se generan cursos y evaluaciones para la práctica del mismo. La Unidad de Cumplimiento del Banco vela por la correcta aplicación de éstas pautas y políticas.

- **Conducta en los negocios 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

El Banco considera que el total de sus actividades y los puestos de trabajo son susceptibles de riesgos de corrupción; por ello evalúa y certifica a los colaboradores y resalta el comportamiento anticorrupción laboral.

- **Prevención de Lavado de Activos 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

Scotiabank Perú, cuenta con la división de Prevención de Lavado de Activos, que activa la exposición del Banco a transacciones de lavado de activos y de financiamiento de terrorismo, la evaluación y certificación se hace anualmente.

- **Protección al Usuario 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de su seguridad e intereses económicos, recibir información adecuada y verás acerca de los términos y condiciones de los servicios que contraten, así como copia de los instrumentos que suscriban, y por último la libertad de elección.

Es por ello que Scotiabank capacita a su personal anualmente para que adopten las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a tales servicios.

- **Secreto Bancario 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

El secreto bancario consiste en la protección que los bancos e instituciones financieras deben otorgar a la información relativa a los depósitos y captaciones de cualquier naturaleza, que reciban de sus clientes. Se entiende que esta información es parte de la privacidad de los clientes del sistema financiero. Si no existiera esta norma, cualquier persona podría solicitar en un banco, por ejemplo, información sobre los movimientos de las cuentas de una persona.

- **Seguridad de la información 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

Scotiabank capacita al personal en tomar medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma.

- **Transparencia de atención al cliente 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

Esta certificación esta supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), es la transparencia de la información que las empresas del sistema financiero deben proveer al público, y poder facilitar la comprensión del público sobre los productos financieros.

De esta forma se busca dar una mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones.

- **Fraudes – Security 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

Scotiabank implementa constantemente medidas de seguridad efectivas, pero la debilidad por este lado se encuentra en los usuarios, es por ello que se capacita al personal a tomar medidas preventivas para los fraudes que se presenten a lo largo de su desempeño en la institución.

- **Equidad y Diversidad 2012-2013 (Scotiabank)**

Scotiabank Perú se preocupa por crear un ambiente de inclusión donde cada persona se sienta respetada y valorada no solo por sus habilidades sino también por sus diferencias individuales.

Scotiabank transmite la importancia de la igualdad la diversificación en los grupos de trabajo dentro de las organizaciones, expresar diferentes puntos de cómo actúan estos dentro de las organizaciones, que lo provoca y la forma de mejorar su gestión. Los Scotiabankers están comprometidos a cumplir con los principios de igualdad en las relaciones laborales, manejo de diversidad, diversidad en el escenario laboral, gestión de esta en la empresa, modelo de gestión corporativa y la diversidad moderna.

- **Principios contra el Acoso Sexual u Hostigamiento 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

Se aplica en todo el banco y sus subsidiarias, se cuenta con un procedimiento de denuncias y tiene el objetivo de:

- Proteger la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales.
- Propiciar el respeto a la libertad, al trabajo, a la igualdad, a la equidad y el respeto mutuo, libres de cualquier discriminación y violencia.

- **Seguridad y Salud en el Trabajo 2011-2012-2013 (Scotiabank)**

Se planifica anualmente un programa de capacitación y un cronograma de actividades mensuales. Se toma en cuenta los siguientes indicadores:

- Gestión
- Seguridad ocupacional
- Higiene ocupacional
- Ambiente de trabajo
- Respuesta a emergencias

Estos indicadores son analizados mensualmente e incluidos en un informe trimestral dirigido a la Gerencia General. Se han elaborado los mapas de riesgo y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se inició un programa para homologar a los proveedores del Banco en lo referente a estos dos aspectos importantes.

- Servicios de salud: Consultorios con servicios de medicina general para los Scotiabankers, sin costo alguno, botiquines en todas las agencias y sedes del país.
- Comité de Seguridad y Salud: Constituido por representantes del Banco y de los colaboradores, con las facultades y obligaciones

previstas por las normas vigentes. Consulta regular y periódica sobre las condiciones de trabajo, promoción y vigilancia del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.4. CURSOS CERTIFICADOS DE COMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN

- **Curso de Excel Financiero – 2009 (IFB)**

Contempla el desarrollo práctico de las funciones financieras de Excel, complementado con ejercicios de aplicación que se desarrollan para optimizar la ejecución del programa. Además de realizar temas financieros como Amortización de préstamos, Amortización de Bienes o Rentas, Tasas de interés, Tasa interna de retorno, etc.

- **Curso de Técnicas de Ventas – 2009 (IFB)**

Está dirigido básicamente para el área comercial, trata acerca de las técnicas de ventas más utilizadas en la actualidad por las organizaciones, con la finalidad de que aprendan a identificar la más apropiada para su empresa, basándose en la misión ó razón de ser de la empresa misma, con la finalidad de desarrollar una adecuada estrategia de ventas.

- **Curso de Evaluación de riesgos – 2011 (Scotiabank)**

El objetivo del curso es analizar el riesgo crediticio y los mecanismos tradicionales utilizados para evaluar este tipo de riesgo. El curso profundiza también en los principios, conceptos y fuentes del riesgo operativo. Se pone énfasis en la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo del riesgo operativo y comercial.

- **Curso de Asesoría de Inversiones 2011-2012-2013 (CONASEV)**

Este curso tiene como objetivo, formar de manera profesional una carrera como asesor de inversiones, de tal manera que un Scotiabanker, pueda asesorar a clientes (inversores) con mayor profesionalidad en materia de planificación financiera con el objetivo de asistir a los mismos en la identificación y cumplimientos de sus objetivos financieros en término de riesgo y rendimiento, tanto de corto como largo plazo, mediante el entendimiento del funcionamiento de los mercados bursátiles tanto local como internacional.

- **Curso de Plan de Inversión 2011-2012-2013 (SCOTIABANK)**

El plan de inversión ayuda a asignar los recursos de forma apropiada, manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones para una inversión, el plan de Inversiones también define los ingresos con mayor precisión identificando metas y enfoque a nuevos objetivos.

2.5. EXPERIENCIA COMO FUNCIONARIO DE BANCA PERSONAL EN SCOTIABANK PERÚ

Mi experiencia como Funcionario de Banca Personal en Scotiabank Perú, se inició el 4 de Abril del año 2011, ingresando con muchas expectativas por conocer una nueva metodología de trabajo, nuevos retos a nivel personal, y con mucha seguridad sobre el trabajo que desempeñaría, debido a que en el puesto anterior en HSBC Bank Perú, se desarrollaron las mismas funciones, pero con otras políticas institucionales, muy similares, básicamente se trataba de realizar las mismas funciones.

La agencia de inicio de Actividades, fue la Agencia Lambramani, ubicada en el centro comercial Lambramani, posteriormente se realizó un cambio por decisión interna, y se retomaron las actividades en la Agencia Central Mercaderes, ubicada en Calle Mercaderes 410.

Principalmente la misión como Funcionario de Banca Personal fue de desarrollar la gestión comercial de una cartera de clientes conformada por personas naturales de alto valor, así como de los clientes walk-in, incrementando la relación comercial y de servicio a través del tutelaje y asesoramiento; ofreciéndoles un servicio personalizado de acuerdo a los lineamientos comerciales del Banco.

Se contribuyó a maximizar la rentabilidad del Banco desarrollando la gestión comercial con los actuales clientes o potenciales clientes, a través de las ventas y

el servicio ofrecido; asesorándolos financieramente y cumpliendo con la disciplina de actividades de contacto con el cliente.

Evaluamos a los clientes, ofreciéndole un producto o servicio que cubra sus necesidades acordes a sus posibilidades financieras, minimizando el riesgo de incumplimiento para el Banco.

Utilizamos todas las herramientas del modelo de gestión comercial que el banco pone a su disposición: Counselor, ventana comercial, campañas vigentes, base de datos de inteligencia comercial, entre otras; con la finalidad de gestionar al máximo la cartera de clientes.

Evaluamos el desempeño de clientes de la cartera asignada que mantenían productos activos y pasivos, que le permitiera desarrollar y gestionar acciones de venta cruzada y/o prevención de retiros de fondos; identificando y/o reconociendo las necesidades y soluciones que satisfagan al cliente.

Cumplimos con las labores de prevención, recuperación y cobranza cuando sea pertinente, a partir de un adecuado seguimiento a nuestra cartera de clientes con productos pasivos y activos.

Se cumplió con las políticas de crédito, riesgo, Prevención de Lavado de Activos (Conoce a tu cliente), etc., establecidas por el Banco.

Cumplimos con atender, gestionar y hacer seguimiento o solucionar (de ser factible), las consultas y los reclamos generados por los clientes, usando los sistemas correspondientes. Debería canalizarse a través de plataforma y el Call, para centralizar los canales de atención.

Fuimos también responsables de Atender oportunamente y hacer seguimiento a los referidos internos de las agencias y otros canales de venta.

RECONOCIMIENTO

Scotia Excellence Award (SEA)

Es un reconocimiento al esfuerzo de los Scotiabankers y busca el reconocimiento a los mejores colaboradores a nivel nacional en cuanto a su cumplimiento del Balanced Scorecard y la vivencia de los valores institucionales.

Se logró ocupar el décimo lugar a nivel nacional, en el año 2012, y el primer lugar a nivel Arequipa, por haber logrado el mayor porcentaje de incentivos a través de campañas trimestrales.



Kit de Reconocimiento: ¡Bien Hecho!

Este Kit contiene notas de reconocimiento, cheques de día libre, vales de consumo para restaurantes, entradas al cine, polos, entre otros. Son entregados a varios colaboradores para otorgar un mayor número de reconocimientos.

Se obtuvo durante 3 años consecutivos el reconocimiento mencionado, alcanzando logros a corto y a largo plazo, siendo recompensados con beneficios adicionales, lo que ayudó a motivar con mayor avance el desempeño realizado.

En Scotiabank la Gestión de desempeño es el nexo principal entre los objetivos del banco y los objetivos individuales de los colaboradores.

En el año 2011, se obtuvo una calificación BUENA, en el año 2012 la calificación fue MUY BUENA, y en el año 2013 se obtuvo una calificación de MUY BUENA también, cabe resaltar que la calificación y el cierre de metas anual termina en el mes de Setiembre de cada año, ya que se trabaja con políticas Canadienses, de dónde es la Casa Matriz.

Para concluir, la gestión de desempeño que se realizó durante el tiempo de laboro en la institución, fue satisfactoria, muchos factores estuvieron involucrados con la labor cotidiana, no se hubiesen alcanzado las metas ni los objetivos propuestos, sin la orientación del Jefe Directo, siendo éste el que asegura el éxito en el cumplimiento del desarrollo de sus colaboradores, brindando la asesoría correcta y constante, potenciando también la labor del colaborador cuando se presentan

brechas en el desempeño, la finalidad es que se desenvuelva de acuerdo al nivel previsto en los estándares del Banco.

2.6. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- ✓ Políticas y evaluación de créditos – Avanzado
- ✓ Técnicas de Ventas y Servicios – Avanzado
- ✓ Ética de Negocios – Avanzado
- ✓ Técnicas de Negociación – Avanzado
- ✓ Matemática Financiera – Intermedio
- ✓ Análisis y evaluación de EEFF – Básico
- ✓ Gestión de cobranza – Intermedio
- ✓ Programa de fortalecimiento de relaciones – Avanzado
- ✓ Programa de asesores de inversiones – Intermedio
- ✓ Productos Banca Personal y Preferente – Avanzado.

2.7. CONOCIMIENTO INFORMÁTICOS

- ✓ Bantotal – Avanzado.
- ✓ Banca Electrónica.

- ✓ Intranet – Avanzado.
- ✓ Módulo de Control de Gestión – Avanzado.
- ✓ Work Flow – Avanzado.
- ✓ MS Office (Excel, Word, PPT) – Básico.
- ✓ Asesor Financiero – Intermedio.
- ✓ Counselor – Avanzado.





CAPÍTULO III

PROCESO DE CRÉDITO

3.1. PROCESO DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES

3.1.1. Objetivo




Tiene como objetivo, Dar a conocer el proceso de un caso puntual, políticas de las áreas involucradas y documentos relacionados con el otorgamiento de préstamos personales retail.

3.1.2. Alcance

Los procesos detallados abarcan la venta y precalificación de operaciones, el registro de solicitudes, la evaluación, aprobación y desembolso de las solicitudes de préstamos personales.

3.1.3. Definiciones

Mapa de Procedimientos

FLUJO MACRO			
Procedimiento			
	Registro	Aprobación (**)	Desembolso
Responsable (*)	<ul style="list-style-type: none"> Red de Agencias Centro de Procesamiento de Préstamos Personales 	<ul style="list-style-type: none"> Red de Agencias Centro de Procesamiento de Préstamos Personales Créditos Personas y Pequeña Empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Red de Agencias Centro de Procesamiento de Préstamos Personales
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> Contacto con el Cliente. Solicitud de documentación sustentatoria Registra información 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de condiciones de aprobación Desembolso de solicitud
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Crédito registrada en la plataforma sistémica 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> Expediente crediticio completo, de ser el caso Operación desembolsada
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma iSTS Plataforma Workflow 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma iSTS Plataforma Workflow 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma iSTS Plataforma Workflow



3.2. CONCEPTOS GENERALES

3.2.1. Definiciones

Es una solución mediante la cual el banco se compromete a entregar una cantidad de dinero a un prestatario a cambio de recibir, periódicamente, unas cantidades determinadas en base a un plazo y condiciones determinadas. Para efectos de este manual, tenemos los siguientes productos:

Préstamos personales sin garantía:

- Libre Disponibilidad (LD)
- Prestabono (PA)
- Descuento por Planilla (DxP)

Préstamos personales con garantía:

- Préstamo Personal con Garantía Líquida
- Préstamo Vehicular.
- Préstamo Hipotecario.

3.2.2. Centro de Procesamiento de Préstamos Personales

Es la unidad encargada de centralizar las solicitudes de préstamos personales, responsable del registro, evaluación, aprobación y desembolso de estas operaciones siempre y cuando cuenten con las condiciones, políticas y controles que el Banco ha definido. Tiene como misión resolver las solicitudes de préstamos personales, efectuando un análisis rápido y seguro de la información que recibe de los diferentes canales de venta garantizando una respuesta oportuna al cliente.

3.2.3. ISTS

Plataforma sistémica para el procesamiento de operaciones de préstamos personales, incluye: pre-calificación, registro, evaluación y desembolso.

3.2.4. Workflow

Plataforma sistémica para el procesamiento de operaciones de préstamos personales que continúa vigente para procesar los siguientes productos:

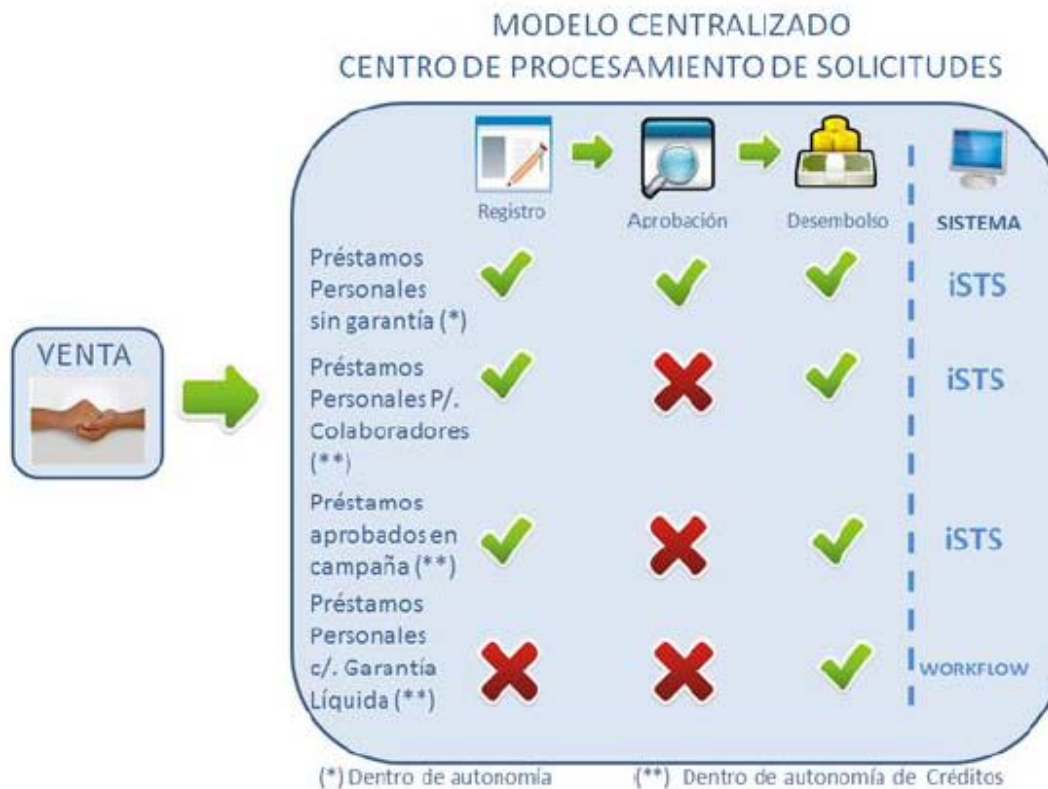
- Préstamos personales con garantía líquida
- Préstamos hipotecarios.

Comprende los siguientes módulos:

- Módulo de Simulación: permite obtener en función a la información proporcionada por el interesado, el valor cuota o monto máximo a prestar de un determinado producto con las condiciones que están definidas.
- Módulo de Pre-evaluación: permite conocer si la persona es sujeto de crédito, contiene interfases con bases internas y externas.
- Módulo de Gestión Crediticia: permite cumplir de manera ordenada y segura con todas las actividades del Proceso de Otorgamiento de Créditos.

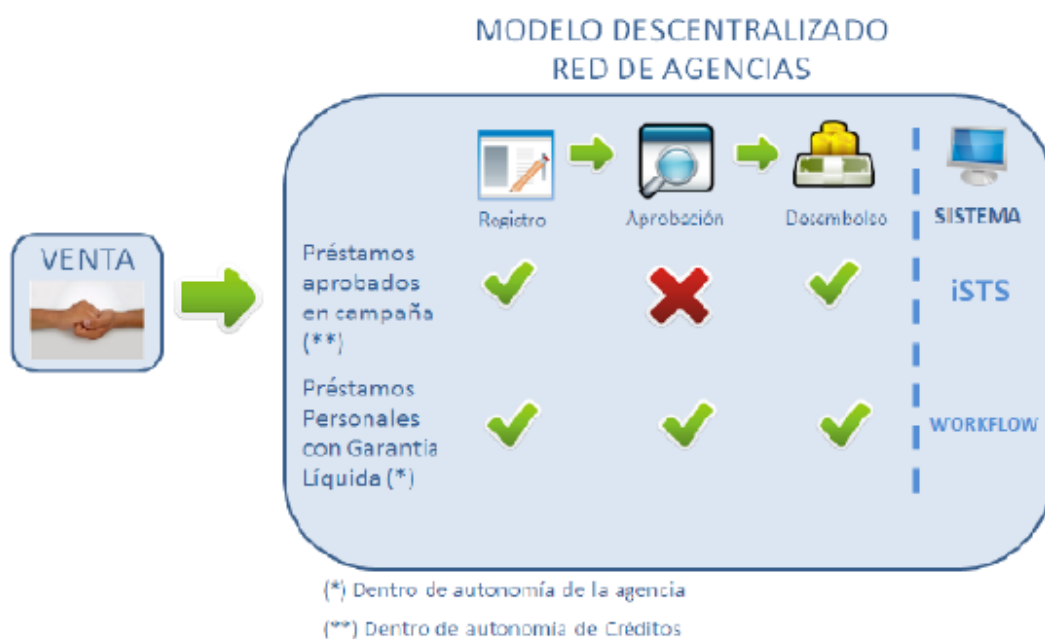
3.2.5. Modelo de Atención Centralizado

Modelo de atención que centraliza el procesamiento de solicitudes de préstamos personales en el Centro de Procesamiento de Préstamos Personales (CPPP), diseñado para cubrir las necesidades comerciales referidas al otorgamiento de préstamos de la Banca Retail en la búsqueda de alcanzar mejora en los niveles de calidad, eficiencia y rendimiento deseados respecto al servicio que se otorga a nuestros clientes y procesos internos de soporte.



3.2.6. Modelo de Atención Descentralizado

Modelo de atención que descentraliza el procesamiento de solicitudes de préstamos personales en la red de agencias, diseñado para cubrir las necesidades comerciales de los clientes.



3.3. LINEAMIENTOS Y POLITICAS

3.3.1. Lineamientos Relacionados al Envío de Operaciones por Canal

El envío de las operaciones de préstamos personales se realizará de la siguiente manera:

La **red de agencias** debe enviar al CPPP para su procesamiento las operaciones de los siguientes sub-productos:

- Préstamos personales: Libre disponibilidad, Presta Bono y Descuento por planilla.

- Préstamos personales **pre-aprobados** por campaña en Campañas Aprobadas o Pre - Aprobadas del iSTS, sólo operaciones de su propia producción y de los clientes walk in.
- Préstamos personales para colaboradores.

La **red de agencias** debe procesar en la agencia las operaciones de los siguientes sub-productos:

- Préstamos personales **aprobados** por campaña en Ventana Comercial del iSTS, sólo operaciones de su propia producción y de los clientes walk in.
- Préstamos personales con garantía líquida, dentro de su autonomía.

En el **Centro de Procesamiento de Préstamos Personales** se encuentra centralizado el desembolso de los siguientes productos:

- Préstamos personales para colaboradores.
- Préstamos personales con garantía líquida, aprobados por Créditos.

3.3.2. Políticas Relacionadas a las Autonomías Delegadas

- El Banco otorga a algunos funcionarios la facultad para aprobar solicitudes de crédito a través de la autonomía comercial; toda operación que supere dicha autonomía deberá ser remitida a la

unidad de Créditos Personas y Pequeña Empresa para su aprobación.

3.3.3. Políticas Relacionadas al Proceso Crediticio

- Las facilidades crediticias que el Banco ofrece están definidas en estricto cumplimiento con las normas establecidas en el Manual de Políticas de Créditos Retail vigente; los cambios que en éste se definan prevalecerán sobre cualquier disposición que se haga referencia en la presente norma.
- Toda facilidad crediticia que el Banco otorgue a través de sus representantes, deberá cumplir obligatoriamente con las actividades que se describen en el presente manual.
- Las responsabilidades están distribuidas entre las diferentes entidades que intervienen en el proceso, en tal sentido no se podrá iniciar ninguna actividad sin que la anterior esté completa y conforme. Así mismo, en estricto cumplimiento de las normas del Banco, ninguna persona podrá realizar alguna actividad fuera de su competencia, salvo aquellos casos en que cuente con la debida autorización.
- Las facilidades crediticias se otorgan siempre que existan los sustentos que el banco exige como condición para cada producto y

siempre que el interesado reúna todas las condiciones que se señalan como política.

- Las condiciones del crédito están dadas de acuerdo al segmento al cual pertenece el Cliente. En tal sentido, es obligatorio que previo al registro y evaluación de una operación crediticia, la persona sea creada como Cliente, a fin de que sea segmentado de acuerdo al *Inicio de Relación*.
- La calidad de la información, la toma de decisiones en cada evento así como los tiempos de respuesta son condiciones de gran importancia para garantizar el cumplimiento de los objetivos.
- En los casos en que la solicitud de crédito sea presentada por un representante de las diferentes Fuerzas de Ventas, es OBLIGATORIO que se registre en el sistema el código del promotor y la empresa que representa; si la solicitud es tratada por un representante del Banco, se registrará el código de Usuario.
- En todas las operaciones que se envían al CPPP, los responsables comerciales de acuerdo al canal de venta de Lima o Provincia que realiza la gestión deben cumplir con realizar la pre-calificación

3.3.4. Políticas Relacionadas a la Presentación de Documentación

- Los documentos que el cliente debe presentar para calificar a un crédito deben cumplir con el Check list de Préstamos Personales – Documentos a solicitar al Cliente y necesariamente deben ser entregados por el titular y firmados en presencia de un representante del Banco, así como se debe garantizar que se cumpla el proceso de inicio de relación.
- El responsable de la venta debe garantizar la calidad de la información que el cliente presenta y la calidad de los datos que se registran en el sistema, de acuerdo a la normativa Verificación de información en documentos de clientes y potenciales clientes El incumplimiento de esta política será sancionado según lo normado en Pautas para la conducta en los Negocios

3.3.5. Políticas Relacionadas a la Pre-calificación de Préstamos Personales

- Toda solicitud de préstamo que se envíe al Centro de Procesamiento de Préstamos Personales (CPPP) para su tratamiento debe ser precalificada previamente por el responsable que el banco ha definido según la procedencia de la venta.
- Las solicitudes de préstamo que ingresen al CPPP y a las cuales se les detecte alguna incidencia que debió resolverse durante la

precalificación; serán reportadas a la gerencia comercial del responsable; con el fin de tomar las medidas correctivas que eliminen estos eventos

- El responsable de dar conformidad a la cantidad de documentos y calidad de información deberá colocar su sello y V°B° en el check list como evidencia de haber realizado la actividad. Sin embargo esto no representa responsabilidad por el fedateo de los documentos; ya que es el representante del banco frente al cliente; quien certifica la legitimidad de documentos, datos y firmas.
- Las operaciones provenientes de la FFVVTT deberán llegar al banco con toda la documentación correctamente sellada y firmada por el promotor responsable de la venta del producto, en señal de la legitimidad de los documentos, firmas e identidad del cliente.

3.3.6. Políticas Relacionadas al Registro de la Solicitud

- El responsable de la venta debe garantizar la calidad de la información que el cliente presenta y la calidad de los datos que se registran en el sistema, de acuerdo a la normativa Verificación de información en documentos de clientes y potenciales cliente.

3.3.7. Políticas Relacionadas a la Evaluación y Aprobación de la Solicitud

- La evaluación, aprobación se debe realizar de acuerdo a las políticas crediticias detalladas en el Manual de Políticas de Créditos Retail. Teniendo en cuenta que las solicitudes evaluadas en forma:
 - Individual: serán aprobadas de acuerdo a las autonomías indicadas en el Manual de Política de Créditos Retail
 - Masiva: serán evaluadas por la unidad de Gestión Crediticia de la Gerencia de Riesgos de CSF.
- Todos los préstamos personales para colaboradores del Banco deben ser evaluados por la unidad de Créditos Personas y Pequeña Empresa, independientemente del monto a aprobar.
- Cualquier decisión de crédito que no se ajuste o no se considere dentro de éstas políticas será sometida a la Mesa de Decisión.
- Las tasas serán asignadas de acuerdo al segmento al cual pertenece el Cliente y al producto solicitado.
- El resultado de la evaluación debe ser comunicado al Cliente por el Funcionario de Negocios correspondiente.

- Respecto a los préstamos con garantía líquida: El préstamo no debe ser otorgado en función a la garantía, ya que ésta constituye una seguridad adicional que debe ser considerada como una segunda fuente de repago ante imprevistos (despido laboral, etc.)

3.3.8. Políticas Relacionadas al Desembolso de la Solicitud

- Los préstamos serán desembolsados exclusivamente cuando existan todos los sustentos. Si la operación se procesa con expediente físico, dichos sustentos deberán estar debidamente firmados por el responsable de evaluación y el responsable de aprobación.
- El monto de los préstamos desembolsados está afecto al ITF.
- Una vez otorgado el crédito los documentos serán derivados para su conservación, de acuerdo a la normativa Control de documentos generados en el otorgamiento de préstamos, apertura de cuentas e inicio de relación.

3.3.9. Políticas Relacionadas a la Operatividad de Centro de Procesamiento de Solicitudes (CPPP)

- El CPPP (CDR 782), reporta a la Gerencia de Servicios Retail de la Banca de Servicios y se encuentra conformada por:
 - Jefatura

- Supervisor de línea.
- Gestores comerciales
- Asistentes operativos
- Cuenta con el apoyo del personal de las siguiente unidades que agregan valor al proceso de otorgamiento de préstamos personales:
 - Créditos Personas y Pequeña Empresa: responsable de la aprobación crediticia de las solicitudes que se encuentran fuera de autonomía.
 - Administración de Créditos: responsable de la validación documentaria de las garantías.
- La jefatura del CPPP es responsable de supervisar y coordinar acciones con el personal a su cargo y con las unidades de apoyo para garantizar una atención eficiente dentro de los estándares de calidad exigidos por el Banco y con objetivos comunes.
- El CPPP atenderá las solicitudes de crédito a través de imágenes para aquellos productos autorizados, siendo plena responsabilidad de la persona que remite la información, la calidad y veracidad de las imágenes sobre la cual se adoptarán decisiones crediticias, de acuerdo a lo definido en las normativas Control de documentos

generados en el otorgamiento de préstamos, apertura de cuentas e inicio de relación y Verificación de información en documentos de clientes y potenciales clientes.

- Las solicitudes de crédito deben cumplir con las siguientes condiciones:
 - Identidad del cliente debidamente acreditada, de acuerdo a los procedimientos definidos por el Banco.
 - Calidad de la data que se presenta, incluyendo información del cliente, del préstamo e información adicional que sirva de sustento de la operación.
 - Calidad de los documentos, los cuales deben estar completos y debidamente fedateados, en señal de haber identificado al cliente que presenta la información y que estos han sido confrontados con los originales; para lo cual deben contar con V°B° y sello en señal de la responsabilidad asumida, de acuerdo a las políticas y consideraciones definidas en la normativa Verificación de información en documentos de clientes y potenciales clientes.

- El envío de imágenes se deberá realizar mediante la Valija Virtual para que las solicitudes de crédito sean atendidas a través de la plataforma iSTS.
- De existir solicitudes que presenten deficiencias en cuanto a la cantidad y calidad de documentos serán observadas al canal de venta para su regularización.
- De existir algún evento de falsedad documentaria o acto doloso respecto a la presentación de solicitudes de crédito, será responsabilidad del canal de venta que presenta la solicitud.
- En caso que la solicitud sea presentada por la Red de Agencias, la pre-evaluación crediticia queda bajo su responsabilidad, garantizando así que el cliente es sujeto de crédito y la operación es viable crediticiamente, de acuerdo a las políticas definidas en la normativa Precalificación de préstamos personales.
- Las observaciones crediticias que se detecten durante el proceso de otorgamiento, serán tratadas de acuerdo a su procedencia:
 - Solicitudes presentadas por la Red de Agencias: el motivo de las observaciones será comunicado al Funcionario de Negocios, mediante correo electrónico enviado desde el sistema, siendo éste responsable de la subsanación; para que

luego el CPPP pueda continuar con el proceso de otorgamiento.

- Solicitudes presentadas por la Fuerza de Ventas Tercerizada (FFVVTT): El CPPP realizará la estructuración de las operaciones, proponiendo alternativas de solución.

- Antes del desembolso de solicitudes presentadas por FFVVTT, el CPPP deberá validar la firma del cliente en el pagaré y compararla contra la consulta en el RENIEC. En las operaciones provenientes de la Red de Agencias el Funcionario de Negocios será responsable de realizar esta validación dejando constancia de la actividad en el expediente.
- Las solicitudes de crédito serán atendidas dentro de los tiempos de respuesta establecidos en los acuerdos de servicio entre el CPPP y los canales de venta.
- Para la atención de clientes especiales que se encuentran registrados en la base de Personas Expuestas Políticamente (PEP), el CRST deberá recibir la aprobación comercial del responsable de la cuenta para proceder con la atención a la solicitud de crédito. Para ello el Funcionario de Negocios deberá confirmar mediante

correo electrónico previamente al registro de la operación en el CRST lo siguiente:

- Que se cuenta con el formulario de Declaración de Origen de Fondos firmado por el cliente y enviado a la unidad de Prevención de Lavado de Activos y Centralizador de información.
- Se ha preparado y firmado la Hoja de evaluación de cliente PEP.
- Que el cliente no se encuentre registrado en la lista del Ministerio Público/Poder Judicial.
- La aprobación de su gerencia.
- Una vez cubiertos estos requerimientos la aprobación de las solicitudes de estos clientes debe ser realizada por la Unidad de Créditos Personas y Pequeña Empresa, así la operación se encuentre dentro de las autonomías del CPPP.

3.4. SINERGIA GRUPO SCOTIABANK

El grupo Scotiabank Perú está conformado por varias empresas financieras que actúan en forma especializada y autónoma, desarrollando sus actividades en permanente **sinergia** y contacto con las demás integrantes del grupo, con el

objetivo de complementar la oferta de valor de sus productos y servicios, manteniendo una estrategia comercial integrada.

Además de la administradora de fondos de pensiones el grupo Scotiabank Perú atiende las necesidades especializadas de sus clientes a través de Scotiabank Perú, CrediScotia Financiera, Scotia Bolsa, Scotia Fondos, Scotia Titulizadora, Profuturo AFP, Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI) y Depósitos S.A. (DEPSA).

Gráfico 3.1. Grupo Scotiabank.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración propia.

3.5. COLACION PRÉSTAMO PERSONAL E HIPOTECARIO (CASO)

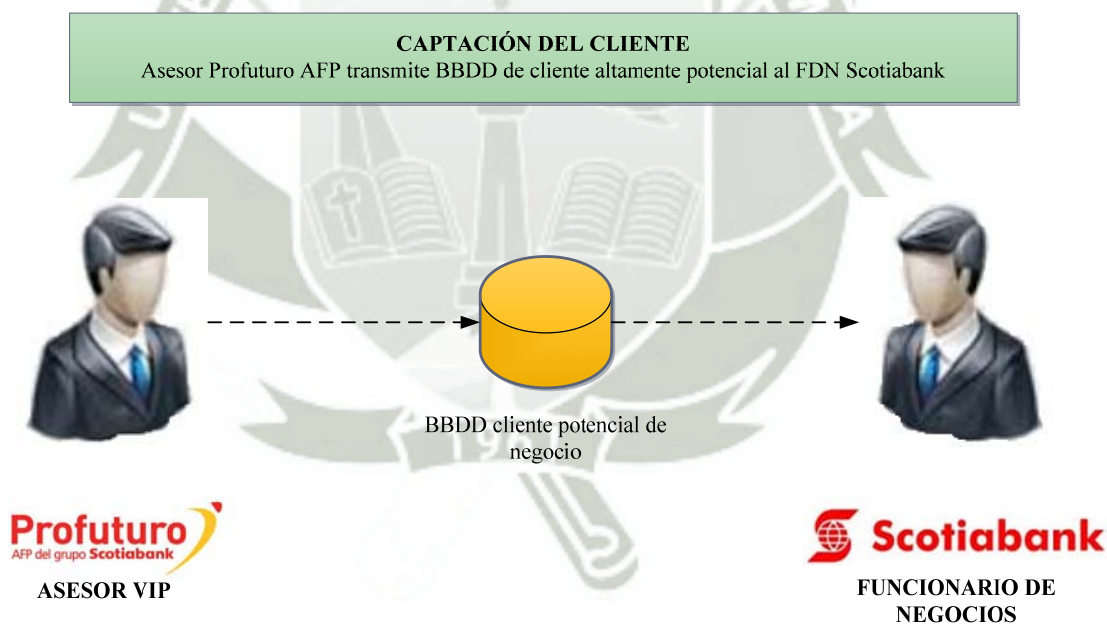
Como se había mencionado anteriormente, el grupo SCOTIA trabaja en constante sinergia. Precisamente es Profuturo la empresa que trabaja en sinergia con Scotiabank, refiriendo una base de datos de clientes potenciales, al igual que

Scotiabank, refiere una base de datos de clientes potenciales, para captar negocios con buena rentabilidad.

- **Captación del cliente**

Se realizó la debida prospección del cliente, se trataba de un cliente altamente potencial, segmentándolo como cliente preferencial, cumpliendo también con los procedimientos, se contactó al cliente y se concordó una entrevista para una mejor explicación.

Esquema 3.1. Captación del Cliente.

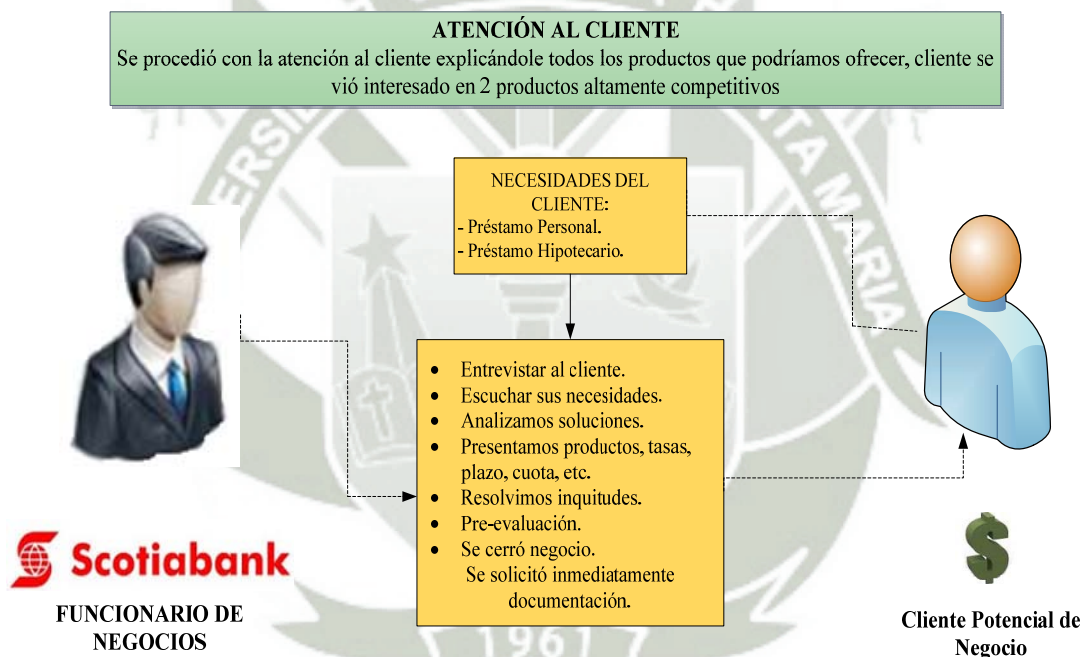


Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

- **Atención al cliente:**

Se cumplió con todos los procedimientos de la etapa de atención al cliente, cerrando el negocio con el cliente, segmentando al cliente como cliente preferencial, indicándole acerca de las ventajas que el banco le ofrecería, por tratarse de un cliente altamente potencial.

Esquema 3.2. Atención al Cliente.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

3.5.1. Procedimientos del Caso

- **Funcionario de Negocios:**
 - Fotocopiar los documentos originales de acuerdo a lo indicado en el check list del banco.
 - Sellar y firmar la documentación que sustenta la operación.
 - Completar los formatos y solicitudes pre- impresas, sin dejar datos en blanco. Las solicitudes no deben presentar enmendaduras ni borrones.
 - Armar el expediente de crédito.
 - Validar la cantidad de documentos de acuerdo al producto solicitado.
 - Validar que los datos e información se encuentren completos de acuerdo a las políticas del banco y permita resolver la operación en todos sus términos.
 - Poner sello y V°B° como conformidad de la validación realizada.
 - Calcular si la operación cumple con los parámetros crediticios según los productos solicitados por el cliente, en

este caso son dos productos Préstamo Personal y Préstamo Hipotecario.

En el siguiente cuadro se puede observar los factores que se toman en cuanto para calcular el monto que podemos de crédito que podemos otorgar al cliente:

Ingreso Estimado del cliente (IE)

Valor calculado por el área de Inteligencia Comercial a través de una estimación sobre el cual se determinan las ofertas al cliente para una campaña masiva y se encuentra cargado en el sistema iSTS.

Factor:

Porcentajes según políticas de crédito, que se deberán tomar en cuenta en el caso el cliente tenga algún tipo de deuda con P. Hipotecario, P. Personales, Tarjetas de crédito, Líneas de crédito sin utilizar.

IE %

Índice de endeudamiento mensual máximo, expresado en porcentaje, que se puede otorgar al cliente de acuerdo a sus ingresos mensuales.

Cuadro 3.1. Cálculo de Factores

PRESTAMO					
		IMPORTE	FACTOR	CUOTA	DOLARE S
DEUDA					
HIPOTECARIO					
			1.25%	0.00	0
DEUDA TARJETAS					
			5.37%	0.00	0
DEUDA PRESTAMOS					
			5.00%	0.00	0
FACTOR					
			1.07%	0.00	0
TOTAL CUOTAS				0.00	0
		IE		RMA	RMA MAXIMO
INGRESOS	IE %	IMPORTE	RMA		
Sole					
s					
14760.00	40.0%	5904.00	20		295200.00
5528.0898					
\$	9	2211.24			
CUOTA DISPONIBLE S/.					5904.00
CUOTA DISPONIBLE					2211.24
US\$					
TIPO DE CAMBIO		2.67			
CUOTA \$				0	
WF	IE REAL				
		0			

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

- Enviar la solicitud de crédito al CPPP para dar inicio al proceso de otorgamiento a través de la Valija Virtual, plataforma sistemática del banco utilizada para enviar archivos en imágenes.

- El expediente del caso presentado, por políticas establecidas, se envió físicamente, lo que tuvo un tiempo de demora de 2 días más que la del procedimiento regular.
- A continuación se presenta los requisitos al área de CPPP para la evaluación de Préstamo Personal, según checklist del banco.

Cuadro 3.2. Requisitos de Crédito Personal.

PRODUCTO	DOCUMENTACIÓN
Libre Disponibilidad (Dependientes)	<ul style="list-style-type: none"> Documento oficial de identidad (DNI). Recibo de Servicios (Agua o Luz). Boletas de Pago Fijo (3 últimos meses) Variable (6 últimos meses). Solicitud y Contrato de Crédito. Pagaré debidamente firmado y fedateado. Título Valor Firmado y fedateado. Certificado de seguro de desgravamen.

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

3 Últimas Boletas de Pago

TESUR

BOLETA DE PAGO - Empleados
01-06-2008 - 30-06-2008

Empleado:	TESUR	-DANIEL MUNOZ DANIEL JOSE	Código:	1908AB004	
Cargo:	REGISTRO	DNE	APP	A.F.F. 000 2008	
Fecha de Ingreso:	04-01-2008	Fecha de Egreso:			
Días trabajados:	15.00	Días no trabajados:	0.00	Días vacaciones:	15.00
Diagonal:	0.00	Faltas trabajadas:	10.00	Beneficio:	Local
Días vacaciones:	0.00	Código A.F.F.:	00000000000000000000	Nº AFP (C) Local:	00000000000000000000
4014.20%:	0.00	Hora. 50%:	0.00	4014.20%:	0.00

Ingresos	Descuentos	Aportes de Empleados	
REMUNERACION BASICA	1.20000 APP - AFONFO 00%	200.00	0.00
VANACIONES:	1.20000 APP - COMISION VARIABLE	30.00	0.00
	APP - SEGUROS	11.90	0.00
	RETRIBUCION DE VACACIONES	45.15	0.00
Total Ingresos	Total Descuentos	Total Aportes	Total Aportes
		200.00	0.00

Total Neto

Inicio	Fin	Días	Tipo
01-06-2008	30-06-2008	15	Trabajados Pagos

TESUR

BOLETA DE PAGO - Empleados
01-06-2008 - 30-06-2008

Empleado:	TESUR	-DANIEL MUNOZ DANIEL JOSE	Código:	1908AB004	
Cargo:	REGISTRO	DNE	APP	A.F.F. 000 2008	
Fecha de Ingreso:	04-01-2008	Fecha de Egreso:			
Días trabajados:	15.00	Días no trabajados:	0.00	Días vacaciones:	15.00
Diagonal:	0.00	Faltas trabajadas:	10.00	Beneficio:	Local
Días vacaciones:	0.00	Código A.F.F.:	00000000000000000000	Nº AFP (C) Local:	00000000000000000000
4014.20%:	0.00	Hora. 50%:	0.00	4014.20%:	0.00

Ingresos	Descuentos	Aportes de Empleados	
REMUNERACION BASICA	1.20000 APP - AFONFO 00%	200.00	0.00
VANACIONES:	1.20000 APP - COMISION VARIABLE	30.00	0.00
	APP - SEGUROS	11.90	0.00
	RETRIBUCION DE VACACIONES	45.15	0.00
Total Ingresos	Total Descuentos	Total Aportes	Total Aportes
		200.00	0.00

Total Neto

Inicio	Fin	Días	Tipo
01-06-2008	30-06-2008	15	Trabajados Pagos

TESUR

BOLETA DE PAGO - Empleados
01-06-2008 - 30-06-2008

Empleado:	TESUR	-DANIEL MUNOZ DANIEL JOSE	Código:	1908AB004	
Cargo:	REGISTRO	DNE	APP	A.F.F. 000 2008	
Fecha de Ingreso:	04-01-2008	Fecha de Egreso:			
Días trabajados:	15.00	Días no trabajados:	0.00	Días vacaciones:	15.00
Diagonal:	0.00	Faltas trabajadas:	10.00	Beneficio:	Local
Días vacaciones:	0.00	Código A.F.F.:	00000000000000000000	Nº AFP (C) Local:	00000000000000000000
4014.20%:	0.00	Hora. 50%:	0.00	4014.20%:	0.00

Ingresos	Descuentos	Aportes de Empleados	
REMUNERACION BASICA	1.20000 APP - AFONFO 00%	200.00	0.00
VANACIONES:	1.20000 APP - COMISION VARIABLE	30.00	0.00
	APP - SEGUROS	11.90	0.00
	RETRIBUCION DE VACACIONES	45.15	0.00
Total Ingresos	Total Descuentos	Total Aportes	Total Aportes
		200.00	0.00

Total Neto

Inicio	Fin	Días	Tipo
01-06-2008	30-06-2008	15	Trabajados Pagos

Último Recibo de Servicios

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
RUC 20-10013882-8 - Consuelo 310 - Arequipa
Fonocel: 381188 - Fax: (54) 381199
www.seal.com.pe - seal@seal.com.pe

Recibo Numero 2793614 MES FACTURADO Julio 2012
 Fecha Emision 17/07/2012 12:00:00a.m. fecha vencimiento 04/08/2012 12:00:00a.m.
 fecha de corte

Nombre PERALTA SALAS ANA MARIA
 Domicilio URB. ALTO DE LA LUNA MZ I LT.41

Nº CONTRATO
279361

Identificación 115 05 71-162010 Tipo 220 V NEM 00902436
 Tipo de Servicio 04L 127 N.M 0041024
 Tipo de Instalación 04L 127 T.E 004000 :

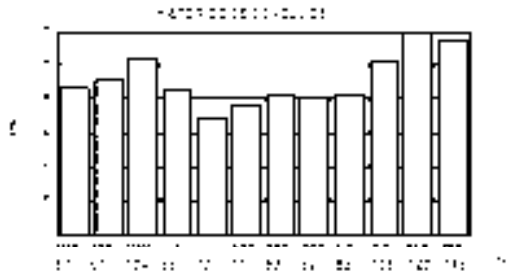
SERVICIOS CONSUMIDOS

Descripción	SEER	RESIDENCIAL
Tarifa Consumo	120-40	
CONTROLES DE	04L 127	13 Jun 2012
CONTROLES DE	04L 127	12 Jul 2012
Tarifa	115.00	sin
Costo de Instalación	0.00	
Costo de Mantenimiento	0.00	
Costo de Reparación	0.00	

Recibo Mensaje Jul 2012 1655 Mens 5 1.34 0.00

DETALLE FACTURACION

CONCEPTO	IMPORTE S/:
ALYSERADO FUELEO	1.84
DEPOSITO	2.10
ENERGIA	47.92
MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE LA CONEXION	1.17
SUBTOTAL	53.03



OTROS CONCEPTOS NO AFECT

IMPORTE DEL DEPOSITO	21.00
INTERES POR DEPOSITO	0.00
LEY 30743 ELECTRICIDAD GENERAL	0.00
RECONSTRUCCION DE LA CONEXION	1.17
RECONSTRUCCION DE LA CONEXION	0.00

TOTAL A PAGAR S/: ***133.20

BDN: Servicio de suministro de energía eléctrica en hogares y locales.
 Condiciones pagadas al contado. Cálculo de la tarifa de acuerdo al consumo registrado.
ESTIMANDO EL IMPORTE:

Este accidente eléctrico, identifique fallas en sus instalaciones eléctricas y tome las acciones correspondientes.

Para mayor información consulte el Manual de Usuario de la Tarifa de Energía Eléctrica en el sitio web de la SEAL.

Solicitud de crédito: Es el documento que establece la relación entre Scotiabank y el cliente por la que surgen una serie de obligaciones para las partes y que guarda relación con los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

Podemos observar que se toman 3 firmas del cliente, no se toma la firma del cónyuge debido a que el solicitante posee separación patrimonial.





SOLICITUD DE CRÉDITO

Fecha: 08/08/2012

Producto que Deseo

Préstamo Personal		<input type="checkbox"/> Garantía Líquida	<input type="checkbox"/>
Prestábono	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Descuento por planilla	<input type="checkbox"/>
Libre Disponibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>		

Préstamos Hipotecario	
Hipotecario	<input checked="" type="checkbox"/>
Libre Disponibilidad	<input type="checkbox"/>

Sobre envío de Estado de Situación de Préstamo:

Préstamo Personal	
Solicito envío de Estado de Situación de Préstamo	Si la respuesta fue Si, elegir:
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Solicito envío virtual de aviso sobre Estado de Situación <input type="checkbox"/>
	Solicito envío físico de Estado de Situación <input type="checkbox"/>

En caso de escoger la opción del envío virtual del aviso del Estado de Situación el Cliente deberá contar con una cuenta de ahorros asociada a la una tarjeta de débito. En tal caso EL CLIENTE debe contar con la clave de su tarjeta. En caso no tuviese tarjeta, se deberá abrir una cuenta de ahorros con tarjeta de débito, la cual no tendrá costo.

Datos Personales

Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre 1		Nombre 2	
LOZANO		MEJIA		PEDRO		RAFAEL	
Tipo de Doc: DNI		N° Ident: 08803196		Fecha Nacimiento: 12/02/1955		Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>	
Nacionalidad: PERUANO		Profesión: ING. CIVIL		Grado de Instrucción: Primaria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Post Grado <input type="checkbox"/> Universitaria <input checked="" type="checkbox"/>		No informada <input type="checkbox"/>	
Dirección: Alameda <input type="checkbox"/> Malecón <input type="checkbox"/> Parque <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Plaza <input type="checkbox"/> Pasaje <input type="checkbox"/> Block <input type="checkbox"/> Ovalo <input type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/>		Nombre de la vía:					
Nro.: No. Dpto.: Oficina:		Piso: Manzana: Lote: 41		Interior: Sector: Km.: Zona		Tipo de Zona: Asociación <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Caserío <input type="checkbox"/> Grupo <input type="checkbox"/> Fondo <input type="checkbox"/> Pueblo joven <input type="checkbox"/> Unidad Vecinal <input type="checkbox"/> Zona Industrial <input type="checkbox"/> Conjunto Hab. <input type="checkbox"/> Urbanización <input checked="" type="checkbox"/> AA.HH. <input type="checkbox"/>	
Departamento: AREQUIPA		Provincia: AREQUIPA		Distrito: I. CAUSTONIANE Y RIVERO		Nombre de Zona: ALTO DE LA LUNA	
Referencia Domiciliaria: POR LA PIZZERIA PRESTO		N° de Dependientes: 3		Teléfono / Anexo: Celular: 996393488			
Tiempo Residencia: años meses E mail:		Situación de Vivienda: Propia pagada <input type="checkbox"/> Propia pagandola <input type="checkbox"/> Alquilada <input checked="" type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>		Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>			
Dirección para envío de correspondencia: Domicilio <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>					

Datos Laborales

Situación Laboral: Dependiente <input checked="" type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Su casa <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/>		N° RUC: 20100082391		Razón Social: COAPI S.A.	
Giro o actividad de la Empresa: CONSTRUCCION		Teléfono y anexo: 211652		Antigüedad de la Empresa: 47 años	
Dirección: Alameda <input type="checkbox"/> Malecón <input type="checkbox"/> Parque <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Plaza <input type="checkbox"/> Pasaje <input type="checkbox"/> Block <input checked="" type="checkbox"/> Ovalo <input type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/>		Nombre de la vía: ALFONSO UGARTE			
Nro.: 536		Piso: No. Dpto.: Oficina:		Interior: Sector: Km.: Zona	
Departamento: AREQUIPA		Provincia: AREQUIPA		Distrito: AREQUIPA	
Ingreso Neto Mensual: US\$ 14760		Fecha de ingreso: 1/10/1998		Centro de Trabajo Anterior: Antigüedad: años meses	
Cargo Actual: DIRECTOR PROYECTO					

Datos de mi Cónyuge:

Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre 1		Nombre 2	
GONZALES DEL VALLE		BEGAZO		MARIA			
Tipo de Doc: DNI		N° Ident: 08803195		Fecha Nacimiento: 15/11/1954		Teléfono / Anexo: Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>	
Nacionalidad: PERUANO		Profesión: CESANTE		Grado de Instrucción: Primaria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Post Grado <input type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/>		No informada <input type="checkbox"/>	
N° de Dependientes: E mail:		Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>					
Situación Laboral: Dependiente <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Su casa <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/>		N° RUC: Razón Social:					
Giro o actividad de la Empresa: Teléfono y anexo: Antigüedad de la Empresa:							
Dirección laboral: Alameda <input type="checkbox"/> Malecón <input type="checkbox"/> Parque <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Plaza <input type="checkbox"/> Pasaje <input type="checkbox"/> Block <input type="checkbox"/> Ovalo <input type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/>		Nombre de la vía:					
Nro.: No. Dpto.: Oficina:		Piso: Manzana: Lote: Km.: Zona		Interior: Sector: Zona		Tipo de Zona: Asociación <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Caserío <input type="checkbox"/> Grupo <input type="checkbox"/> Fondo <input type="checkbox"/> Pueblo joven <input type="checkbox"/> Unidad Vecinal <input type="checkbox"/> Zona Industrial <input type="checkbox"/> Conjunto Hab. <input type="checkbox"/> Urbanización <input type="checkbox"/> AA.HH. <input type="checkbox"/>	
Departamento: Provincia: Distrito: Cargo Actual:							
Ingreso Neto Mensual: US\$ Fecha de ingreso: Centro de Trabajo Anterior: Antigüedad: años meses							

Solo para Fuerza de Venta:

Agencia en la que desea ser atendido:	Cerca de Domicilio <input type="checkbox"/>	Otro: <input type="checkbox"/>
	Cerca de mi Trabajo <input type="checkbox"/>	

S.0025/Formato sujeto a la aprobación de la SBS

Scotiabank

Mis Referencias Personales

Apellidos y Nombres	Teléfono 1 (no celular)	Teléfono 2 (celular)	Vínculo

Vínculos con el Personal del Banco ¿Mantiene Vínculo de consanguinidad y/o afinidad con algún director o empleado?

Apellido y nombre de la persona vinculada	Vínculo

Mis Propiedades y Obligaciones

Tipo	Especificaciones	Valor Comercial	Dirección o Marca / Modelo / Año /Placa	En Hipoteca o Prenda	Cuota Mensual	N° Cuotas por Pagar
Inmueble		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	
Auto		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	
Otros		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	

Detalle del Producto que deseo

Moneda: S/ Importe / Línea Plazo: Plazo de Gracia: Cuotas al Año: 12 *14 *Aplica de acuerdo a política

Seguro de Desgravamen: SI A (Titular) B (Titular + Cónyuge) Día de Pago aproximado: 07/09/2012

En caso de Vehicular marca - modelo/Hipotecario: Valor del Bien: Cuota Inicial: 15%

Autorización para afiliación comunicación del desembolso via Email/SMS

Si autorizo No autorizo

En caso de autorizar indicar el medio por el cual se comunica el desembolso: Celular aviso desembolso: Email aviso desembolso:

Uso Interno del Banco / Datos de mi Cliente

Cuenta BT: 888653 Cód. Vendedor: 112502 Pago de Planilla en Scotiabank: Si No

Razón Social del Convenio: RUC de convenio:

Régimen Laboral: Nombrado Pensionistas Contratados CAS Obreros Recibos por Honorarios Día de Pago DXP: Según Convenio

Autorización de descuento (Solo para Prestabono)

Mediante la presente solicitud, autorizo a Ustedes, se sirvan proceder a cargar en la cuenta de ahorros durante (señalar el plazo elegido) meses consecutivos, el importe que representa la cuota de pago del crédito personal obtenido ante el Scotiabank, hasta la total cancelación de mis obligaciones. Asimismo asumo el compromiso de dejar fondos suficientes en la cuenta de ahorros antes señalada para que Scotiabank pueda efectuar el cargo de las cuotas del préstamo. La presente autorización y compromiso permanecerá vigente a partir de la fecha de suscripción de esta solicitud, hasta la total cancelación del citado préstamo.

FIRMA DEL TITULAR

Datos del Producto Aprobado

En caso de Hipotecario Segunda Vivienda Bien Terminado Bien Futuro Primera Vivienda Campo / Playa Terreno Nombre Propietario del Bien / Proyecto Inmob:

Datos del Inmueble: Teléfono: Tipo de Inmueble /Predio: Casa Terreno Departamento Otro:

Dirección: Av. Calle Jr. Pasaje Nombre de la vía: URB. ALTO DE LA LUNA N° / N° Dpto: I-41

Urbanización: Distrito: J. L. BUSTAMANTE Y RIVERO Zona Referencial:

Tipo de garantía: Sin garantía Liquida Hipotecario De la garantía: Acciones Prenda Fondos Mutuos Aval

Avalado/Fiado por: RUC/DDI: N° Cta Cte: N° Cta BT:

Dirección: Av. Calle Jr. Pasaje N°/N° Dpto: Distrito: Provincia: Departamento: Telef/Anexo:

Moneda	Importe/Línea Aprobada	Comisión evaluación y gestión de Créditos	Total	Plazo	Tasa
S/ <input type="checkbox"/> US\$ <input checked="" type="checkbox"/>	30000.00	-	30000.00	60	16.5%
S/ <input type="checkbox"/> US\$ <input checked="" type="checkbox"/>	152.600.00	-	152.600.00	180	7.95%

Abonar crédito en cuenta

Del Establecimiento / Constructor Del Cliente Cheq Gerencia Cta Cte US\$ N° de cuenta Nombre Establecim/Constructor:

Cargo de Cuotas

Del establecimiento/constructor Del cliente Cta Cte US\$ N° de Cuenta Ahorros S/.

Observaciones

Firmas

Cliente	Gerente de Ventas	FDN / Rep de Ventas	Ger. Zonal / Mesa de Decisiones

S:0025/ Formato sujeto a la aprobación de la SBS



El *Cliente* consiente que el *Banco* podrá dar tratamiento a los Datos Personales, de manera directa o por intermedio de terceros, de la manera más amplia permitida por las normas pertinentes y conforme a los procedimientos que este último determine en el marco de sus operaciones habituales, lo cual incluye, mas no se encuentra limitado al tratamiento necesario para: (i) la ejecución directa o por intermedio de terceras personas de los servicios financieros contratados, (ii) el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables al *Banco*, (iii) ofrecerle al *Cliente*, por cualquier medio, cualquier otro producto o servicio que brinde el *Banco* de manera directa o por medio de sus distintas asociaciones comerciales; y (iv) transferir los Datos Personales a otras empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales, con la finalidad que éstos puedan directamente ofrecer o informar al *Cliente*, por cualquier medio, acerca de cualquier producto o servicio que comercialicen o puedan poner en su conocimiento publicidad comercial o institucional o comunicarle promociones comerciales.

El *Cliente* podrá efectuar la revocación de la presente autorización a través de una comunicación expresa y por escrito dirigida al *Banco*.

El *Cliente* conviene en que el *Banco*: i) podrá conservar en sus registros los Datos Personales y darle tratamiento a éstos en los términos antes expuestos, aun cuando el *Cliente* pierda su condición como tal; ii) podrá resolver el presente contrato en caso que el *Cliente* revoque la autorización otorgada en los párrafos precedentes.

DÉCIMO PRIMERA: MECANISMOS DE INFORMACIÓN AUTORIZADOS

El *Cliente* consiente que el *Banco* podrá de manera directa o por intermedio de terceros, poner en conocimiento del *Cliente*, por cualquier medio existente, publicidad comercial sobre productos y servicios, o institucional o comunicarle promociones comerciales del *Banco*, de sus empresas vinculadas o pertenecientes al Grupo Scotiabank y de cualquier otra empresa con la que el *Banco* mantenga una asociación comercial. El *Cliente* podrá manifestar su voluntad de no recibir la publicidad antes señalada bastando para ello una comunicación expresa y por escrito en dicho sentido, dirigida al *Banco*.

DÉCIMO SEGUNDA: DOMICILIO

Las partes fijan como sus domicilios los que aparecen consignados en la *Solicitud* y/o los registros del *Banco*, donde se dirigirán todas las comunicaciones y/o notificaciones judiciales o extrajudiciales. Cualquier modificación en la dirección consignada por el *Cliente* deberá ser comunicada al *Banco* por escrito, requisito sin el cual las comunicaciones serán válidas y surtirán todos sus efectos legales cuando hayan sido notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección anterior.

DÉCIMO TERCERA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Jueces, Cortes y Tribunales del domicilio de las partes indicados en la *Solicitud* en caso de cualquier controversia derivada de la interpretación y/o ejecución del presente contrato.

El *Cliente* declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del presente contrato y de la *Hoja Resumen* y haber leído, suscrito y recibido el presente documento los citados documentos al momento de la suscripción de los mismos.

Cláusula de Protección

*En caso EL CLIENTE hubiera accedido al presente formato de contrato a través de la web o de cualquier otro medio electrónico que EL BANCO hubiera puesto a su disposición, desde ya manifiesta que en el supuesto que existiera alguna discrepancia entre el presente documento impreso y el archivo electrónico del cual se tomó, prevalecerá la versión registrada en los medios electrónicos de EL BANCO.

08 de 08 de 2012

Firma del Titular

Firma del Cónyuge



Por el Banco

Por el Banco

Firma del Aval / Fiador

Firma del Aval / Fiador

S.0025/ [redacted] Formato sujeto a la aprobación de la SBS

Pagaré: Es el título negociable, en que el cliente hace una promesa incondicional por escrito de pagar una suma determinada de dinero al banco, ya sea en un futuro fijo o determinable a petición del beneficiario, bajo unas condiciones específicas, según contratos bancarios de Scotiabank, en éste caso sólo se detalla el nombre del titular y no del cónyuge debido a que existe separación patrimonial.



**EMITENTE/S
PERSONA JURÍDICA**

DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL:	
	RUC N°
DOMICILIO:	
REPRESENTANTES:	
NOMBRE:	DOI N° :
NOMBRE:	DOI N° :
PERSONA NATURAL	
TITULAR: PEDRO RAFAEL LOZANO MEJÍA	DOI N° : 08803196
DOMICILIO: URB. ACTO DE LA LUNA I-41 - J.L.B. Y RIVERO	
CÓNYUGE:	
	DOI N° :


FIRMA Y SELLO



FIRMA Y SELLO

GARANTÍA (POR AVAL)

Me/nos constituyo/constituimos en avalista/s solidario/s de el/los emitente/s por las obligaciones contraídas en este documento, comprometiéndome/comprometiéndonos a responder por la cantidad adeudada, intereses compensatorios y moratorios, comisiones, penalidad, tributos y gastos que se ocasionen, sin limitación alguna, quedando EL BANCO autorizado para cargar las sumas adeudadas por dichos conceptos en las cuentas o depósitos que en cualquier moneda mantenga/mantengamos en EL BANCO, así como aplicar a la referida deuda, cualquier saldo que este último mantenga a mi/nuestro favor, no requiriéndose para ello el previo protesto del documento contra el emitente ni contra el suscrito. Asimismo, en virtud de esta garantía, obligo/obligamos todos mis/nuestros bienes habidos y por haber, en la mejor forma de derecho, en especial los que se encuentran en EL BANCO.

Esta garantía es por plazo indefinido y estará en vigor mientras permanezca impaga la obligación a la que se refiere.

Acepto/aceptamos desde ahora, las prórrogas totales o parciales que EL BANCO conceda y anote en este documento, ya sea por su importe total, o cantidad menor, sin que sea necesario que me/nos sean comunicadas ni por lo tanto suscritas por mí/nosotros.

En el supuesto en que nuestro garantizado fuera sometido a cualquier modalidad de proceso concursal o procedimiento de reprogramación de pagos, ya existentes o que se creen en lo sucesivo, no será oponible a la ejecución de la presente garantía ninguno de los acuerdos que sobre el destino del patrimonio de mi/nuestro garantizado pudiera optar en dichos procesos la Junta Acreedora o el órgano que corresponda, ya fuere que se hubiera optado por la refinanciación, la reprogramación, la reestructuración de obligaciones del garantizado o su liquidación, siendo que la presente garantía puede ser válidamente exigida en cualquier oportunidad dentro de su vigencia.

Para todos los efectos de este pagaré, señalo/señalamos como mi/nuestro domicilio el que más abajo se indica, donde se me/nos enviarán los avisos y se harán las notificaciones del caso. Cualquier cambio de domicilio sólo será válido si el mismo es notificado a EL BANCO, en forma expresa para los efectos de este pagaré, mediante comunicación escrita cursada a su oficina principal en esta ciudad, siempre que el nuevo domicilio esté ubicado dentro del radio urbano de la misma ciudad. EL BANCO podrá entablar ejecución para su cobro donde lo tuviere por conveniente, a cuyo efecto renuncio/renunciamos al fuero del domicilio y a cuantos puedan favorecerme/favorecernos en proceso judicial y fuera de él.

..... de de

AVALISTAS

DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL:	
	RUC N°
DOMICILIO:	
REPRESENTANTES:	
NOMBRE:	DOI N° :
NOMBRE:	DOI N° :
PERSONA NATURAL	
TITULAR:	DOI N° :
DOMICILIO:	
CÓNYUGE:	
	DOI N° :

FIRMA Y SELLO

FIRMA Y SELLO

S.0168/08.09 (Fx100x1) SET - 2009

Instrucción para el Llenado de Título Valor: Este documento acompaña al pagaré y sirve para detallar el importe, fecha de vencimiento, y lugar de pago, siendo éste último el domicilio del banco.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL TÍTULO VALOR EMITIDO EN FORMA INCOMPLETA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10° de la Ley de Títulos Valores, el artículo 19° del Reglamento de Transparencia de la información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero (Res. SBS N° 1765-2005), así como en el contrato respectivo, SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (En adelante EL BANCO), estará facultado a completar el título valor emitido y suscrito en forma incompleta de la siguiente manera:

- a. Importe: Se consignará el valor del saldo deudor a la Fecha de Vencimiento más los intereses compensatorios y moratorios por los días transcurridos desde el vencimiento de la cuota y más las comisiones y gastos de cobranza correspondientes que se encuentren en la Hoja Resumen correspondiente y/o en el tarifario vigente de EL BANCO a la fecha de Vencimiento.
- b. Fecha de Vencimiento: Se consignará como Fecha de Vencimiento, la fecha en que se tenga por vencidas y liquidadas las cuotas del crédito que contengan el íntegro del saldo de deuda.
- c. Lugar de pago: Se consignará el domicilio de EL BANCO o en el lugar que se presente al cobro, de acuerdo con lo señalado en el título valor correspondiente.

El CLIENTE y EL/LOS AVALISTA/S y sus cónyuges si corresponde, suscriben el presente documento en señal de conformidad a las instrucciones contenidas en el mismo.

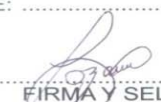

El presente documento suscrito en original y copia, implica la declaración de haber recibido conforme, copia de estas Instrucciones y copia del Pagaré emitido en forma incompleta .

..... de de

EI CLIENTE
PERSONA JURÍDICA
DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL: RUC N°:

REPRESENTANTE(S):
NOMBRE: DOI N°:
NOMBRE: DOI N°:

PERSONA NATURAL
NOMBRE: PEDRO RAFAEL LOZANO NEJÍA DOI N° 088.03196
CÓNYUGE: DOI N°

.....
FIRMA Y SELLO  FIRMA Y SELLO 

EL/LOS AVALISTA/S
FIRMA:
NOMBRE:
DNI N°:
RUC N°:

FIRMA DEL CÓNYUGE:
NOMBRE:

Seguro de Desgravamen: Documento que permite cancelar total o parcialmente el saldo del capital del crédito otorgado en caso de fallecimiento del titular asegurado por muerte natural o accidental y por invalidez total y permanente por accidente y por enfermedad.

OFICINA PRINCIPAL
Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú
t (511) 213 3333, f (511) 243 3131 www.mapfreperu.com

MAPFRE

certificado seguro de desgravamen N° 4254649
póliza N° 6110610100006 / N° 6110610100007

DATOS DEL TITULAR

Apellidos LOZANO HEVÍS Nombres PEDRO RAFAEL
 DNI CEX PEX RUC N° 08803196 F. Nac. 12/02/1955 Edad 57 Sexo F M Nacionalidad PERUANO
 Dirección UBG. ACTO DE LA LUNA I-41 Distrito J. L. B. Y RIVERO Prov./Dpto AREQUIPA / AREQUIPA
 Teléfono _____ Celular 9965 93488 e-mail _____

DATOS DEL CÓNYUGE (solo si fuera mancomunado)

Apellidos _____ Nombres _____
 DNI CEX PEX RUC N° _____ F. Nac. ____/____/____ Edad _____ Sexo F M Nacionalidad _____

SEGURO DE DESGRAVAMEN

Titular Titular y Cónyuge

RIESGOS CUBIERTOS Y SUMA ASEGURADA

Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros en adelante LA COMPAÑÍA con RUC N° 20418896915 teléfono N° 2133333 fax N° 2139140 y domicilio en Av. 28 de Julio 873 Miraflores, certifica que de acuerdo a las condiciones generales y particulares de las pólizas N° 6110610100006 y N° 6110610100007 brinda amparo al (los) titular (es) de los préstamos vigentes contratados con el Scotiabank Perú con RUC N° 20100043140 teléfono N° 2116000 y domicilio en Dionisio Derteano 102 San Isidro, en adelante EL BANCO, por los riesgos y sumas aseguradas materia del seguro, siempre y cuando la cobertura se encuentre vigente a la fecha de producirse un eventual siniestro cubierto por la póliza.

RIESGOS CUBIERTOS: Muerte Natural; Muerte Accidental; Invalidez Total Permanente y Definitiva por Accidente y/o Enfermedad; y Desamparo Súbito Familiar.

SUMA ASEGURADA: Saldo insoluto de la deuda, sin considerar intereses ni moras hasta el límite máximo indemnizable.

FECHA DE INICIO DEL SEGURO: Fecha de desembolso del crédito. Para aquellos casos que requieran de evaluación médica, la fecha de inicio del seguro será al momento del desembolso del crédito, siempre y cuando la declaración de salud (DPS) y/o los exámenes médicos hayan sido aprobados por La Compañía.

VIGENCIA: La cobertura de este certificado se inicia desde el momento en que el crédito haya sido desembolsado por El Banco al cliente Asegurado (para los casos que requieran de evaluación médica, la cobertura del certificado se inicia al momento de desembolso, siempre y cuando la declaración de salud (DPS) y/o los exámenes médicos hayan sido aprobados por La Compañía), extendiéndose hasta la cancelación del saldo insoluto deudor, siendo requisito que el cliente asegurado se encuentre en todo momento al día en sus pagos y/o que EL BANCO lo haya declarado a la Compañía, dentro de los plazos y formas establecidas.

Las comunicaciones cursadas por los tomadores de seguro al Banco por aspectos relacionados a los contratos de seguro tendrán los mismos efectos como si hubieran sido presentadas a La Compañía de Seguros.

FORMA DE PAGO: La prima será pagada mensualmente y los pagos efectuados por los tomadores de seguro al Banco se considerarán abonados a los seguros emitidos con el Banco al momento de la declaración y hasta el límite máximo indemnizable sin cargo, intereses, gastos, moras o cualquier otro concepto cobrado por EL BANCO.

Para las coberturas de Muerte Natural; Muerte Accidental e Invalidez Total Permanente y Definitiva por Accidente el límite máximo a asegurar es de US\$ 1'000,000. El límite máximo de indemnización para la cobertura de Invalidez Total Permanente y Definitiva por Enfermedad será de US\$ 250,000 (Dieciséis mil y 00/100 dólares americanos) o su equivalente en moneda nacional, hasta la edad máxima de 65 años cumplidos. Para los asegurados mayores de 65 años, la cobertura de Invalidez Total Permanente y Definitiva por Enfermedad será máximo de US\$ 100,000 (Cien mil y 00/100 dólares americanos) o su equivalente en moneda nacional.

Asimismo, se otorga la cobertura adicional por Desamparo Súbito Familiar por el importe de US\$10,000 (Diez mil y 00/100 dólares americanos). Esta cobertura está sujeta al fallecimiento accidental del Titular y Cónyuge en un mismo evento.

ASEGURADOS: Personas naturales clientes del Banco Scotiabank, que tengan operaciones activas, sean mayores de edad y que no padezca de Anemia, Artritis Reumatoidea, Gota, Dislipidemia, Lupus, Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus, Insuficiencia Renal, Accidente Cerebro Vascular, Enfermedades Coronarias o Valvulares, Hígado graso o Cirrosis Hepática, Cáncer, Fibrosis Pulmonar, Epilepsia, Tabaquismo, Sobrepeso mayor a 20 kg. y que no se hayan realizado una Cirugía Cardíaca. Las personas que tengan algunas de las enfermedades mencionadas diagnosticadas por un médico colegiado y conocidas por el Asegurado, no serán aseguradas salvo evaluación médica, previa aceptación por parte de la Compañía y con un incremento máximo de 100% en la tasa o prima de seguro.

Aquellas personas que por la tabla de evaluación médica, hayan llenado la Declaración de Salud Personal y/o hayan requerido de exámenes, serán evaluados de acuerdo a las condiciones de la póliza.

Asimismo, se deja establecido que si en cualquier momento la persona hubiera excedido los límites de edad establecidos, se dará por concluida la cobertura respectiva, quedando la Compañía obligada únicamente a reintegrar las primas pagadas luego de dichos límites, aún cuando dicha inexactitud se descubra después del Fallecimiento o Invalidez del Asegurado.

ENDOSATARIO: Scotiabank Perú S.A.A.

Declaro tener conocimiento y acepto las condiciones estipuladas en el presente certificado.

08 / 08 / 2012
Fecha de Emisión

Firma del Titular

Firma del Cónyuge

COD. 4000323

MAPFRE

Hoja Resumen: Este documento es el que indica que las partes (cliente y banco) acuerdan diversos costos durante la vigencia del crédito y que podrán ser modificados por el banco, por los motivos y el plazo que se establezcan en el contrato respectivo.



ANEXO AL CONTRATO DE PRÉSTAMOS PERSONALES Y ESTABLECIMIENTOS
Hoja Resumen de los costos y condiciones crediticias (Ley 28587 y sus modificatorias / Resolución S.B.S. N° 8181-2012)

T.C. Referencial¹:
 Solicito la entrega del cronograma final personalmente.

Fecha:
08/08/2012

Nota: De no aceptar la opción se enviará el cronograma final al cliente a la dirección que mantiene el Banco en sus sistemas, el cliente podrá solicitar personalmente el cronograma en un lapso no mayor de 2 días útiles posteriores al desembolso. Transcurrido dicho plazo se procederá a enviar el cronograma a la dirección que mantiene el Banco en sus sistemas.

Apellidos y Nombres: LOZANO HEITA, PEDRO RAFAEL		Producto: PRÉSTAMO PERSONAL e HIPOTECARIO	
Monto Mínimo del Crédito / Línea Crédito: \$ 30,000 - 152,600.00	Moneda: Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input checked="" type="checkbox"/> Periodicidad de pago:	T.E.A. Fija (Compensatoria): 7.95% T.C.E.A. Tasa de Costo Efectivo Anual %	T.E.A. Fija (Compensatoria) Promocional: %
Monto de Cuota Referencial:	Mod. Cuotas: Simples <input checked="" type="checkbox"/> Dobles <input type="checkbox"/> Periodo de gracia: _____ meses.	Seguro de Desgravamen: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Conyugal <input type="checkbox"/>	Cantidad de Cuotas: _____ Total Intereses compensatorios:
PRODUCTO → Préstamo Personal³			
Seguro Desgravamen (Prima Bruta Mensual) ⁴	Tasa%: 16.5%	Individual <input type="checkbox"/> Conyugal <input type="checkbox"/>	
Seguro de Desempleo Involuntario o Incapacidad Temporal ⁵		4% (Incluye IGV y Derechos de Emisión)	
Comisión Estado de Situación de Préstamo ⁶		US\$ 4 ó S/. 9	
En caso de incumplimiento de pago:			
Penalidad	Se cobra al 1er. día de obligación impaga: US\$ 15 ó S/. 50, por cada cuota vencida		
Gastos Judiciales	Se cobrarán según las tarifas relacionadas al proceso judicial		

Las partes acuerdan que estos costos durante la vigencia del crédito podrán ser modificados por el Banco, por los motivos y en los plazos que se establezcan en el contrato respectivo. El cliente se obliga a cumplir con las obligaciones de pago a su cargo en forma puntual y a constituir las garantías cuando corresponda. Los intereses compensatorios se devengarán hasta que la deuda quede íntegramente cancelada, aún cuando lo adeudado esté siendo cobrado en la vía judicial. Se aplicará una penalidad a partir del día siguiente de la fecha de pago de no haberse cumplido con el mismo, se cobrará una sola vez por cada cuota vencida. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgo con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones Vigente. Los efectos generados en caso el CLIENTE reestructure o refinance el préstamo serán: i) deterioro de la clasificación crediticia del CLIENTE en el sistema financiero; y ii) cambio de las condiciones originales del préstamo, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vendida más los cargos respectivos.

S.0052/11.2013 (Bx50x4)

COPIA - CLIENTE

El cliente podrá realizar pagos anticipados por el saldo del crédito, en forma total o parcial con la correspondiente reducción de intereses al día de pago. Cuando se produzca un pago anticipado parcial de la deuda, EL CLIENTE podrá optar por reducir el importe de las cuotas o disminuir el plazo del crédito por periodos anuales. Todas las condiciones se refieren al tarifario a la fecha en que se emite la presente Hoja Resumen. ITF aplicable a las transacciones antes señaladas estarán afectas a la tasa actual es de 0,005%. Datos del cronograma: El monto total a pagar por intereses, el monto total a pagar por el crédito, la tasa de costo efectivo anual, el número de cuotas, el monto de la cuota, periodicidad y fecha de pago, se indicarán en el cronograma de pagos que se entregará al cliente con el desembolso del préstamo y que forma parte del presente documento.

EL CLIENTE declara conocer y aceptar que la primera cuota de pago correspondiente a EL CREDITO, incluirá los intereses compensatorios generados a partir del día del desembolso hasta el pago de la primera cuota. EL CLIENTE recibirá, una vez desembolsado EL CREDITO, un cronograma de pagos en el que se detallan las fechas de vencimiento finales de las cuotas de EL CREDITO y demás información acerca del mismo. La no observación por EL CLIENTE de este cronograma en un plazo de 30 días o el pago de cualquiera de las cuotas que el mismo señale implica la aceptación del mismo. El cronograma de pagos podrá ser modificado por variaciones en EL CREDITO de acuerdo a lo establecido en los respectivos contratos. Los fiduciosarios y/o avalistas respaldan la presente obligación así como cualquier otra obligación presente o futura, directa o indirecta que el cliente haya contratado o asuma durante su vigencia ante el Banco. La vigencia de la garantía será indefinida y sólo quedará liberada cuando el cliente no mantenga obligaciones pendientes con el Banco.

Los canales de recepción de reclamos en el BANCO son: red de agencias, Banca Telefónica, Scotia en Línea. Asimismo el CLIENTE podrá recurrir a otras instancias para presentar reclamos por los reclamos por las operaciones y servicios que realicen tales como el Defensor del Cliente Financiero (DFC) teléfono 0-800-1-6777, o a través de dfc@asbanc.com.pe, www.dfc.com.pe; ante la Oficina de Servicios de Atención al Ciudadano de Indecopi www.reclamos.gob.pe; o la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de SBS pau@sbs.gob.pe.

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

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

Sr(a) _____
El Cliente
Pedro RIVERA COZANO HECHÍA
PEDRO RIVERA COZANO HECHÍA,
Scotiabank Perú S.A.A. (El Banco)
Sr(a) _____

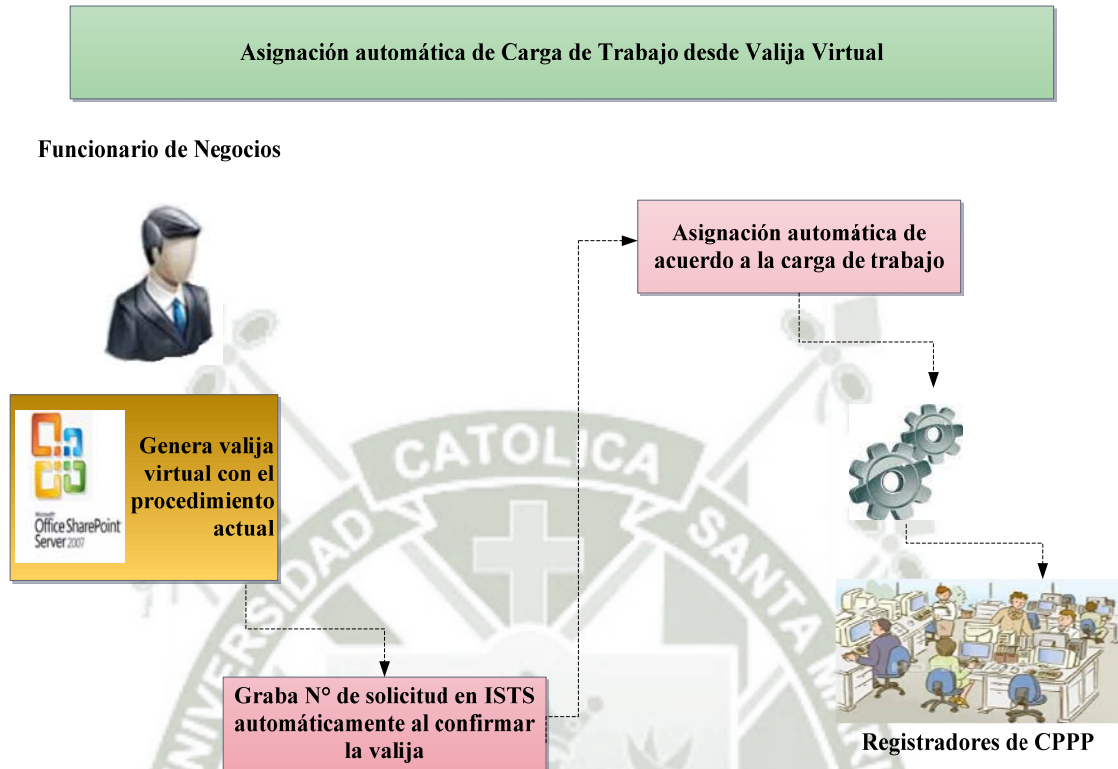


Sr(a) _____
El Cliente
Sr(a) _____
Scotiabank Perú S.A.A. (El Banco)
Sr(a) _____

S.0052/11.2013 (Bx60x4)

COPIA - CLIENTE

Esquema 3.3. Ingreso y envío de Solicitud.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

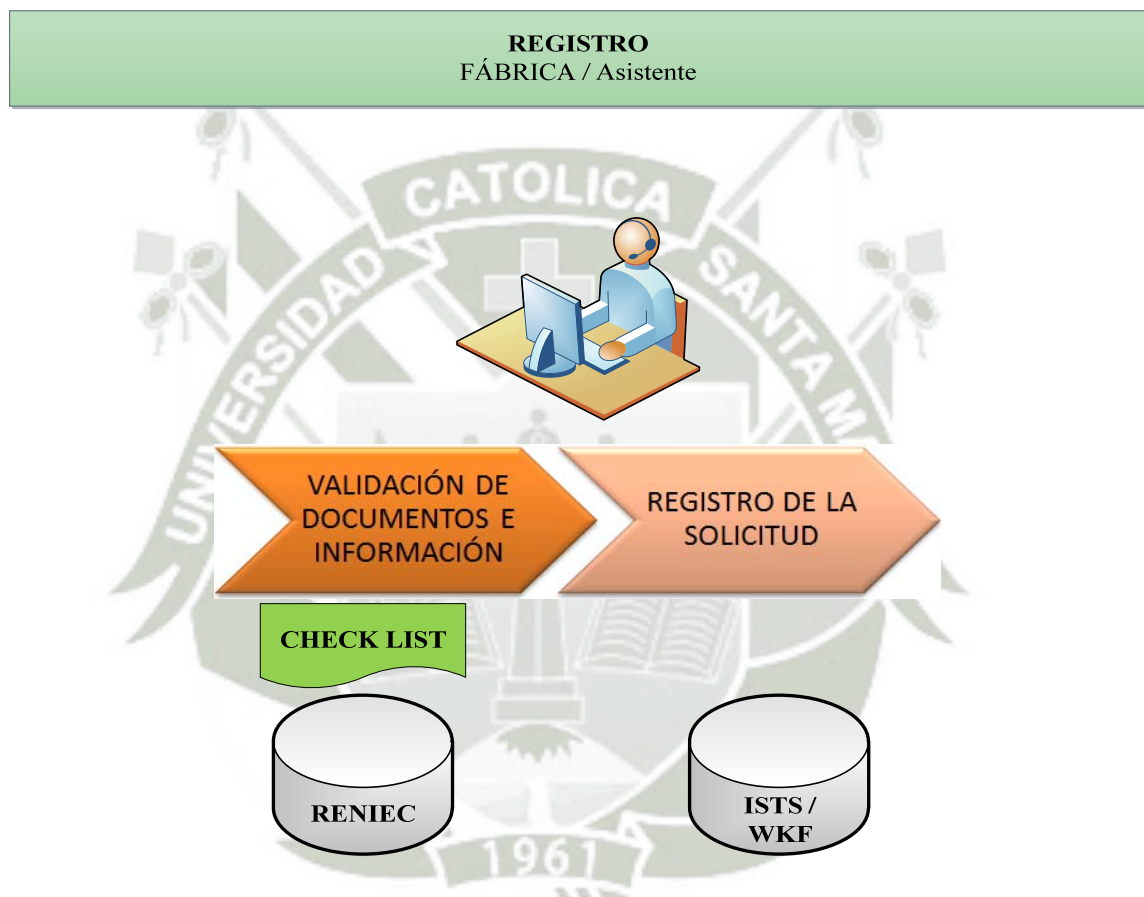
Al momento de colgar una operación en la valija virtual se genera una nueva solicitud en ISTS con numeración, ahora todas las operaciones están siendo atendidas por orden de llegada.

- **Centro de Procesamiento de Préstamos Personales (CPPP)**

A continuación se presenta el procedimiento del primer producto solicitado, Préstamo Personal, se observa que el préstamo tuvo numerosas objeciones de parte del área y también el tiempo de

procesamiento no fue el esperado, debido a errores sistemáticos y errores humanos.

Esquema 3.4. Registro de Solicitud.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Gráfico 3.5. Estado de Solicitud.

Scotiabank ISTS [Ayuda]				
2. Solicitudes de Crédito				
Tracking				
08/08/2012	01:55 p.m.	Tramite	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	Ingreso de solicitud
08/08/2012	02:00 p.m.	Tramite	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	Actualización de solicitud
08/08/2012	02:01 p.m.	Rechazada	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	CALIFICACION SBS CPP DEF DUD PER ULT
08/08/2012	02:02 p.m.	Verificación	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	Envío a verificaciones
08/08/2012	02:07 p.m.	Observada	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	Otros
08/08/2012	03:57 p.m.	Observada	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	Otros
10/08/2012	10:35 a.m.		NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	SOLICITUD DE CAMBIO DE TASA
10/08/2012	10:35 a.m.		NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	CAMBIO DE TASA APROBADO
10/08/2012	10:35 a.m.	Aprobación Pend. Firma(s)	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	Antigüedad del Empleador

Fuente: Scotiabank Perú – ISTS.

Cuadro 3.3. Incidencia - Solución.

PROBLEMA	DESCRIPCION	SOLUCIÓN
Rechazo automático de solicitud	Solicitud fue rechazada automáticamente por sistema debido a calificación cliente.	Se presentó conformidad del área de créditos.
Observación de Analista Operativo	Solicitud observada por demora en entrega file físico al área de CPPP, atraso de valija.	Solicitar prioridad al área de entrega de documentos y valija.
Observación de Analista Operativo	El sistema observa automáticamente que la TEA propuesta no corresponde al crédito.	Analista Op. Solicita el cambio por sistema cliente preferente.

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

De los anexos de ISTS:

✓ Los anexos que ingresan a la valija virtual deben ser relacionados al código de la operación principal, ya que se anclará automáticamente dentro de esa operación en ISTS.

✓ No se debe escanear toda la operación.

✓ No se debe modificar toda la operación.

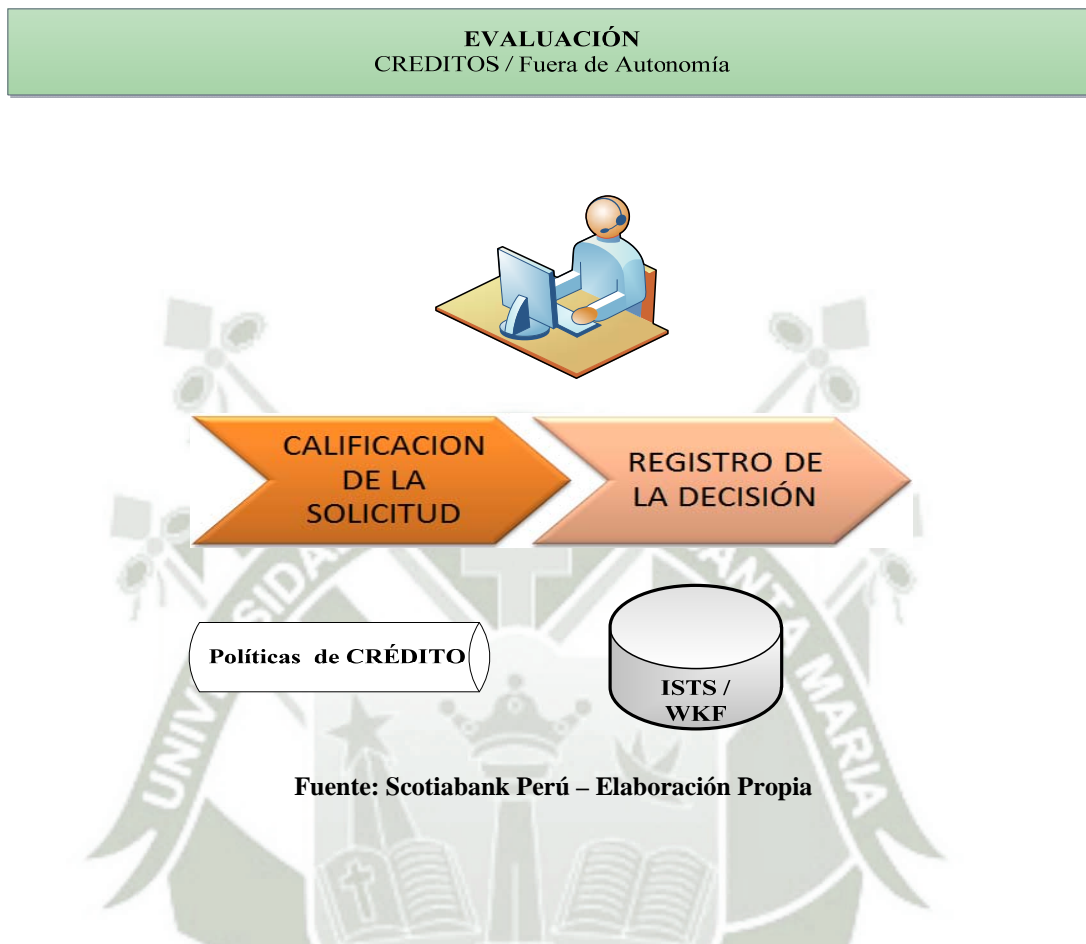
✓ Si el anexo es correcto, se pasa la operación al siguiente status: **operación aprobada pendiente de firma**, que de acuerdo a la delegación puede ser vista o revisada por el analista de créditos o un gestor comercial del CPPP.

- **Créditos Banca Personas y Pequeña Empresa**

Es la unidad que se encarga de evaluar y tomar decisión sobre las operaciones crediticias que estén fuera de la autonomía de la agencia o presenten alguna excepción fuera de la autonomía del CPPP, y para las operaciones crediticias de los colaboradores del banco.

Se observa que la operación se encuentra en el área mencionada, siendo revisada por los oficiales de crédito, sin embargo se siguen presentando una serie de inconvenientes, que retrasan el proceso.

Esquema 3.5. Evaluación de Solicitud.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Gráfico 3.6. Estado de Solicitud.

Scotiabank		ISTS		[Ayuda]
2. Solicitudes de Crédito				
Tracking				
10/08/2012	04:41 p.m.	Observada	RODRIGUEZ LEZAMA LAURA FLOR	Otros
13/08/2012	08:29 p.m.	Rechazada	VIVANCO TALAVERA URSULA	Otros
13/08/2012	08:29 p.m.	Reingreso	VIVANCO TALAVERA URSULA	Estamos a la espera del file para ser evaluado
13/08/2012	08:35 p.m.	Rechazada	VIVANCO TALAVERA URSULA	Calificación, Docs. Incompletos

Fuente: Scotiabank Perú – ISTS.

Cuadro 3.4. Incidencia - Solución.

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN
Observada por 1er Oficial de Créditos	Solicitud observada por demora en entrega de file físico a la unidad de Créditos Retail.	Solicitar prioridad al área de entrega de documentos y valija.
Rechazo por 2do Oficial de Créditos	Rechazo por decisión de Oficial de Créditos por demora en entrega de file, se derivó por monto de crédito.	Se solicitó reingreso de solicitud.
Rechazo por 2do Oficial de Créditos	Por carga operativa, Oficial de Créditos, no revisó la conformidad de créditos por calificación SBS	Se solicitó revisión puntual, Oficial de Créditos solicitó reingreso a CPPP.

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

- **Centro de Procesamiento de Préstamos Personales (CPPP)**

Solicitud fue reprocesada y reingresada por CPPP a solicitud del área de Créditos Personas y Pequeña Empresa, debido a que se contaba con los sustentos solicitados por el área para poder continuar con el proceso, sin embargo el sistema automáticamente genera rechazo de solicitud, y se genera reprocesos de áreas antecedentes, teniendo que volver a estructurar operación.

Esquema 3.6. Reestructuración de Solicitud.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Gráfico 3.7. Estado de Solicitud.

Scotiabank		ISTS		[Ayuda]
2. Solicitudes de Crédito				
Hola ANCO COLOMA LISSETTY JENIFFER [Cerrar]				
Tracking				
14/08/2012	11:13 a.m.	Reingreso	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	CENTRAL DE RIESGO, CALIFICACION DE CLIENTE
14/08/2012	11:13 a.m.	Aprobación Pend. Firma(s)	NUÑEZ CASTRO CINDY GUIULIANA	Antigüedad del Empleador

Fuente: Scotiabank Perú – ISTS.

Cuadro 3.5. Incidencia - Solución.

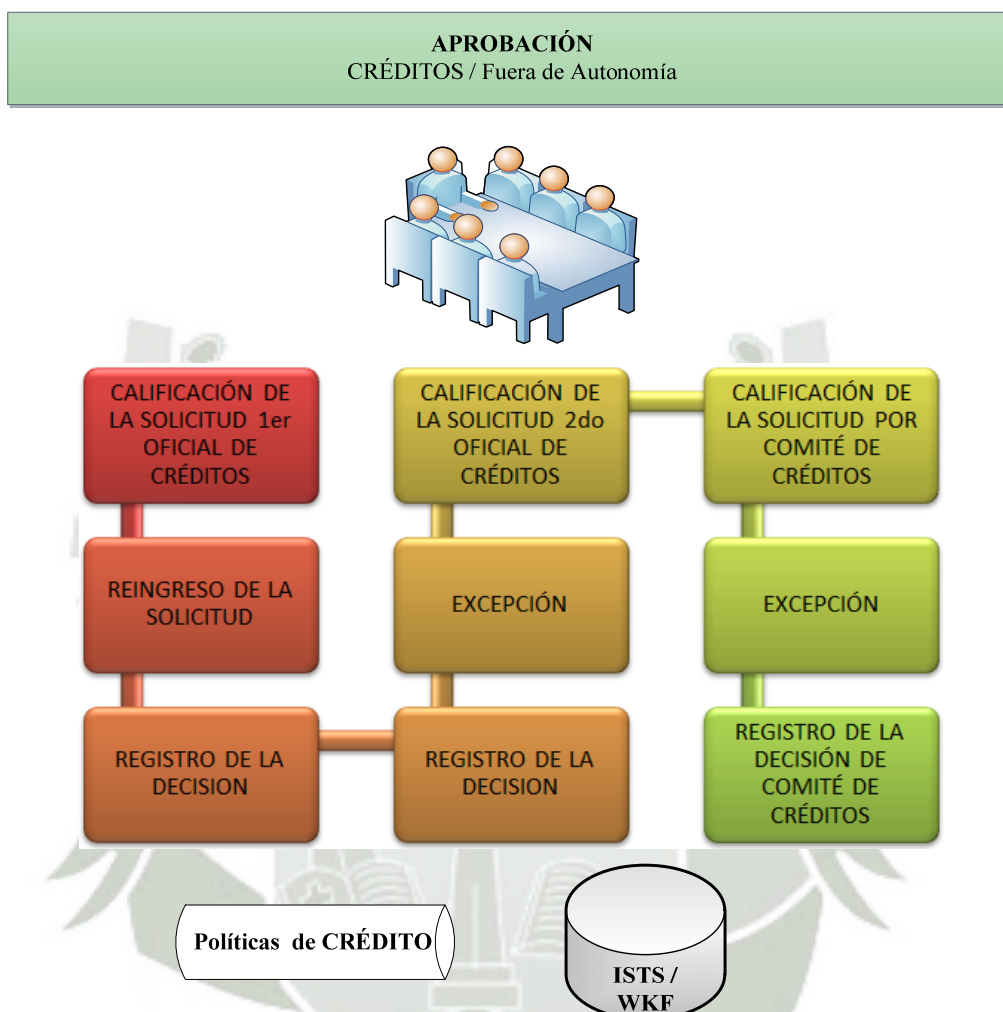
PROBLEMA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN
Reingreso de solicitud en CPPP.	Debido a que el sistema rechaza automáticamente la solicitud, se genera Demoras en el proceso del crédito.	Solicitud fue revisada por jefatura del área de CPPP.
Sin accesibilidad de Créditos al sistema.	El área de Créditos no cuenta con el acceso al sistema para modificar directamente la solicitud, sin que tenga Que pasar algún reproceso.	

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

- **Créditos Banca Personas y Pequeña Empresa**

Solicitud de crédito fue nuevamente ingresada por CPPP y enviada al área de Créditos Personas y Pequeña Empresa, sin embargo se vuelve a observar reprocesos en la misma área que por autonomías de créditos que existe dentro de la misma área, se vuelve a generar demoras en el proceso, y generándose también incidencias por errores de sistema y por errores humanos.

Esquema 3.7. Aprobación de Solicitud.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Gráfico 3.8. Estado de Solicitud.

Scotiabank  [Ayuda]				
2. Solicitudes de Crédito				
Tracking				
21/08/2012	04:13 p.m.	Rechazada	VIVANCO TALAVERA URSULA	Calificación, Docs. Incompletos
21/08/2012	04:13 p.m.	Reingreso	VIVANCO TALAVERA URSULA	HAY INCONGRUENCIA DE SUELDO ENTRE BOLETAS DE PAGO Y REGISTRO
21/08/2012	04:14 p.m.	Observada	VIVANCO TALAVERA URSULA	Docs. Incompletos, Ingresos, Verificación Dom. Fis
23/08/2012	11:22 a.m.	Rechazada	VIVANCO TALAVERA URSULA	Calificación, Docs. Incompletos
23/08/2012	11:22 a.m.	Reingreso	VIVANCO TALAVERA URSULA	HAY INCONGRUENCIA DE SUELDO ENTRE BOLETAS DE PAGO Y REGISTRO
23/08/2012	11:50 a.m.	Aprobación Pend. Firma(s)	VIVANCO TALAVERA URSULA	Central de Riesgo
23/08/2012	12:07 p.m.	Rechazada	VIVANCO TALAVERA URSULA	Calificación, Docs. Incompletos
23/08/2012	12:07 p.m.	Reingreso	VIVANCO TALAVERA URSULA	Central de riesgo, EXCEPCION POR CALIFICACION DE CLIENTE
23/08/2012	12:10 p.m.	Aprobación Pend. Firma(s)	VIVANCO TALAVERA URSULA	Central de Riesgo
23/08/2012	12:25 p.m.	Rechazada	VIVANCO TALAVERA URSULA	Calificación, Docs. Incompletos
23/08/2012	12:26 p.m.	Reingreso	VIVANCO TALAVERA URSULA	Central de riesgo, EXCEPCION POR CALIFICACION DE CLIENTE
23/08/2012	12:30 p.m.	Rechazada	VIVANCO TALAVERA URSULA	Calificación, Docs. Incompletos
23/08/2012	12:31 p.m.	Reingreso	VIVANCO TALAVERA URSULA	Central de riesgo, EXCEPCION POR CALIFICACION DE CLIENTE
23/08/2012	12:31 p.m.	Aprobación Pend. Firma(s)	VIVANCO TALAVERA URSULA	Central de Riesgo
23/08/2012	12:44 p.m.	Aprobación Pend. Firma(s)	HUARCAYA ALZAMORA AIDA	Central de Riesgo
23/08/2012	12:44 p.m.	Excepción	HUARCAYA ALZAMORA AIDA	Central de Riesgo

Fuente: Scotiabank Perú – ISTS.

Cuadro 3.6. Incidencia - Solución.

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN
Rechazo por 2do Oficial de Créditos	Por carga operativa, Oficial de Créditos, no revisó los que los ingresos mensuales están expresados en dólares americanos, pero sistema sólo permite registrar ingresos salariales en soles.	FDN y Gte. Ag. Gestionaron modificación para su reconsideración.
2do Rechazo por 2do Oficial de Créditos	Nuevamente la carga operativa no permitió que el Oficial de Créditos revise la solicitud y genere el rechazo de la solicitud, a pesar que se gestionó la modificación.	Oficial de créditos modificó estado de operación
3er Rechazo por 2do Oficial de Créditos	Solicitud fue rechazada automáticamente por sistema debido a calificación de cliente.	Oficial de crédito solicita modificación por sistema.
4to Rechazo por 2do Oficial de Créditos	Solicitud fue rechazada automáticamente por sistema debido a calificación de cliente por default.	Oficial de crédito solicita modificación por sistema.
5to Rechazo por 2do Oficial de Créditos	Solicitud fue rechazada automáticamente por sistema debido a calificación de cliente por default.	Oficial de crédito solicita modificación por sistema.
Excepción por 3er Oficial de Créditos	Al generarse una excepción se genera una demora, debido a que pasa por aprobación del Comité de Créditos	3er Oficial de Créditos aprueba operación.

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

- **Centro de Procesamiento de Préstamos Personales (CPPP)**

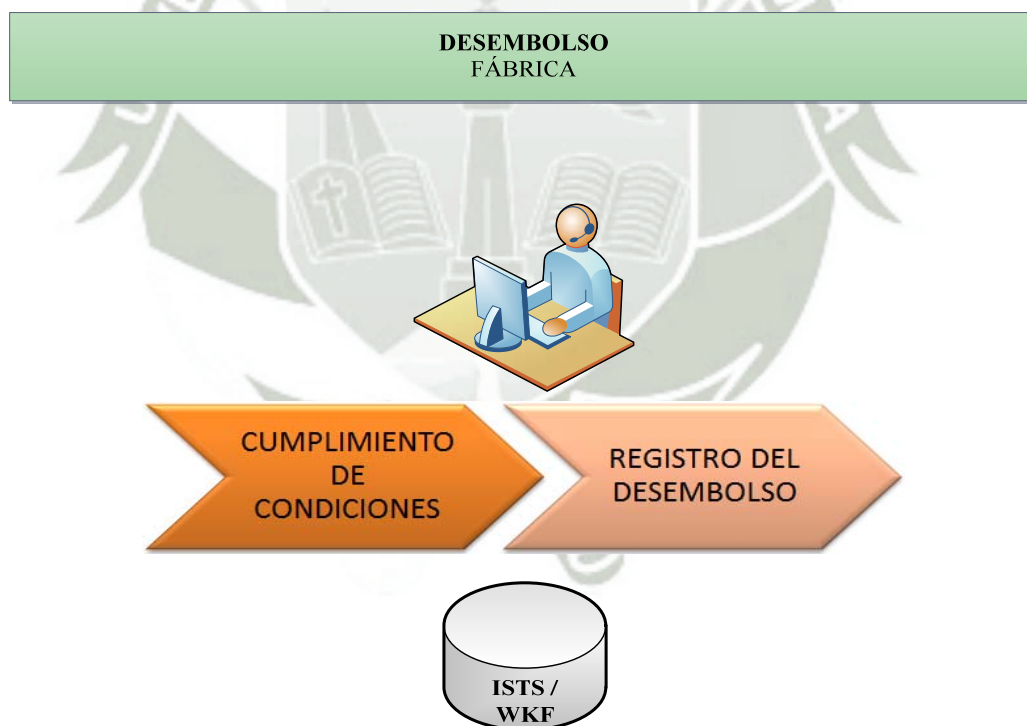
Desembolso es el evento en el cual se confirma la aprobación de la operación y se pone a disposición el monto solicitado en la cuenta indicada u otorgamiento de línea de crédito, el área de CPPP es la

que se encarga de realizar dicha operación mediante la plataforma del sistema de ISTS.

Se deberá validar que la operación cumpla con todas las condiciones de la aprobación otorgada por las unidades de Créditos y Seguros. Se debe asegurar que se cuenten con los sustentos que respaldan las decisiones adoptadas en todo el proceso.

En la etapa de desembolso, podemos observar que no se generó inconveniente con respecto al crédito, en este caso se modificó la fecha de primer vencimiento de acuerdo a políticas de crédito.

Esquema 3.8. Desembolso de Crédito.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Gráfico 3.8. Estado de Solicitud.

Scotiabank ISTS [Ayuda]				
2. Solicitudes de Crédito				
Tracking				
24/08/2012	11:11 a.m.	Desembolso/Excepción	ESPINOZA BOLAÑOZ ELIZABETH	
24/08/2012	11:11 a.m.	Excepción	ESPINOZA BOLAÑOZ ELIZABETH	Cambio fecha primer vencimiento
24/08/2012	11:11 a.m.	Excepción	ESPINOZA BOLAÑOZ ELIZABETH	Desembolsado

Fuente: Scotiabank Perú – ISTS.

Cuadro 3.6. Incidencia - Solución.

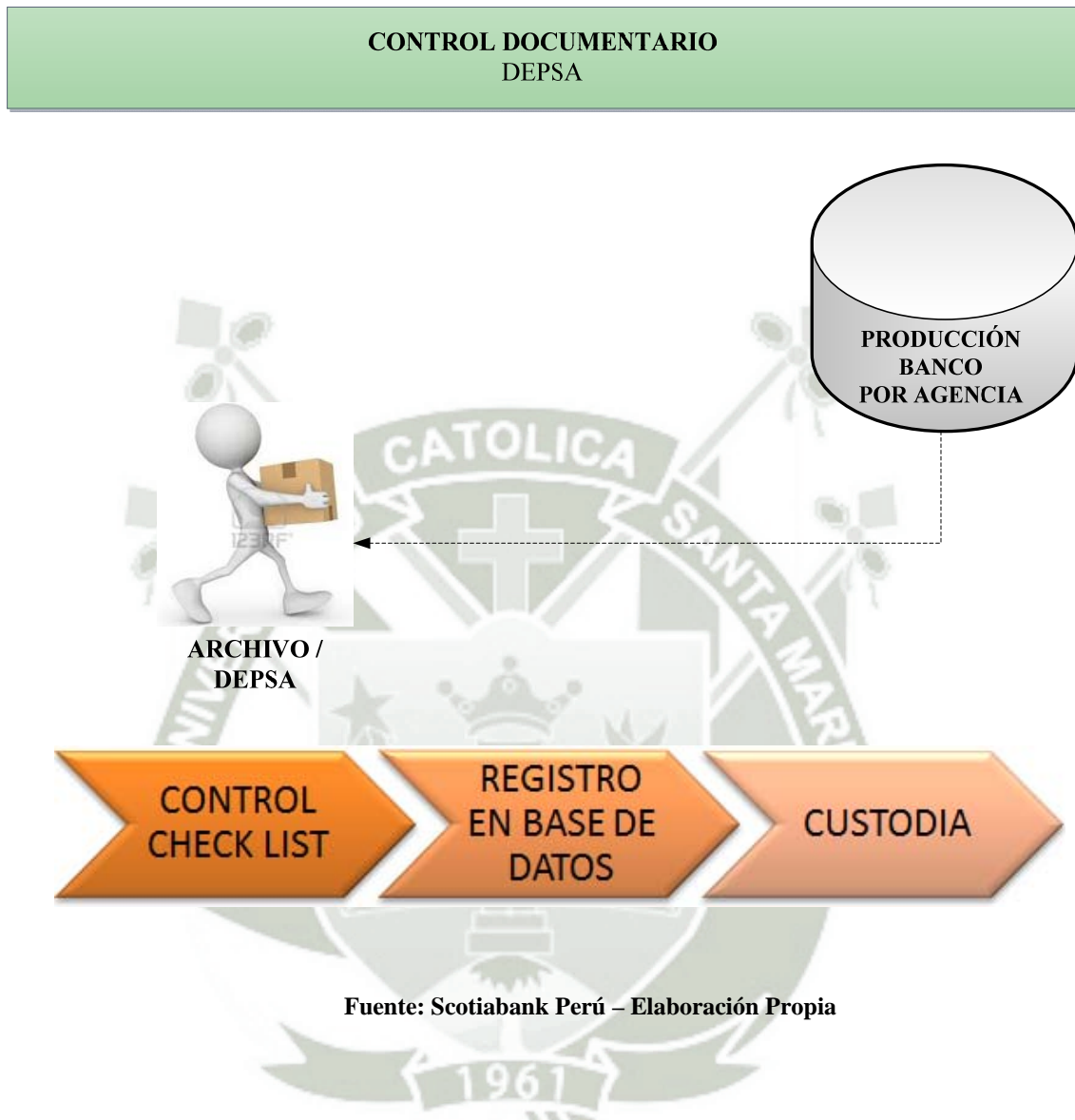
PROBLEMA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN
Traslado de file físico	File físico se debe de trasladar de un lugar a otro, generando demoras innecesarias.	Se trasladó file físico de una instancia a otra.

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

- **Jefe de Operaciones**

El Jefe de Operaciones se encargará de validar que el file cuente con todos los documentos comprendidos en el check list de Préstamos Personales.

Esquema 3.9. Control Documentario.



3.5.2. Cuadro de Síntesis de Datos: Problemas y Alternativas de Solución

Cuadro 3.7. Síntesis de Datos: Problemas y Alternativas de Solución.

DATOS	PROBLEMAS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
Registro / Evaluación	*Calificación Negativa del cliente en SBS.	*Presentar Reporte de SBS.
	*Faltó constancia de no adeudo de Entidad Financiera.	*Presentar Carta de no adeudo de entidad financiera.
	*Atraso en verificaciones Laboral y Domiciliaria.	*Solicitar excepción de evaluación antes del informe de verificaciones.
	*Faltó autorización de cambio de tasa preferencial.	*Solicitar cambio de tasa al área de Productos.
Aprobación	*Atraso de valija con file físico.	*Revisión por imágenes escaneadas y físicamente.
	*Faltó concentración por parte de Oficial evaluador.	*Realizar Gestión e informar a Oficial evaluador.
	*Rechazo automático de la plataforma del sistema en evaluación.	*Registrar manualmente modificaciones.
	*Numerosas Instancias de evaluación generan retraso de desembolso.	*Designación automática a evaluador con mayor autonomía de aprobación.
Desembolso	*Atraso de valija con file físico.	*Gestión de evaluación debe realizarse por imágenes escaneadas.
	*Faltó confirmar fecha de primer vencimiento.	*Consultar con el cliente.
	*Falta de criterio en revisión de expediente.	*Informar a Jefatura del área.
	*Faltó correo de confirmación de desembolso.	*Informar a gerente de oficina en mención.

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia



CAPÍTULO IV
PROPUESTA DE MEJORA EN EL
CASO ANALIZADO

4.1. GSIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

4.1.1. Documentación

- **Reporte de calificación del cliente de SBS¹**

Debido a que se presentó una observación en el proceso del crédito, el banco solicitó al cliente presentar el último reporte emitido por la SBS, y poder otorgar la excepción por calificación negativa.

Esquema 4.1. Solicitud de Reporte de Calificación SBS



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

¹ La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS emite los reportes financieros sobre las deudas que el cliente tiene en las instituciones financieras, cabe resaltar que la SBS emite reportes con dos meses de atraso, a la fecha calendario.

Propuesta de mejora:

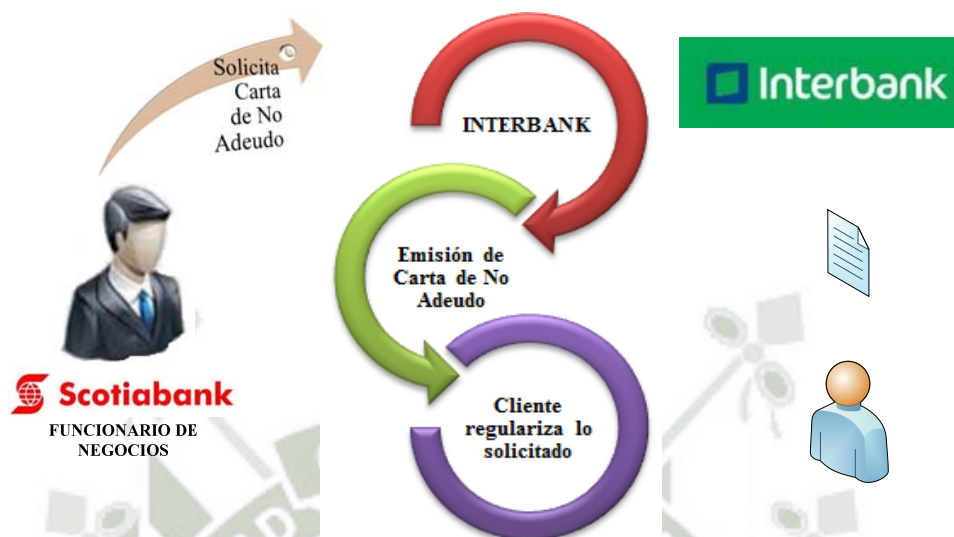
Plantear a la Gerencia Banca Retail, que todos los FDN Banca Personal, tengan un mayor acceso a sistemas que emiten reportes financieros, de modo que se pueda realizar un mejor desempeño al momento de pre-evaluar al cliente.

- **Constancia de No Adeudo de Interbank²**

En este caso, la entidad que reportó al cliente con calificación negativa, fue el Banco Interbank, para lo cual se le solicitó al cliente, traer una constancia de No Adeudo de dicha entidad financiera, para poder confirmar la fecha en la que se canceló la deuda, y continuar con el proceso de crédito, la excepción se otorgará si se encuentra dentro de las políticas establecidas por Scotiabank.

² Constancia de No Adeudo es un documento que emite cada entidad financiera, supervisada por la SBS, éste documento certifica que el cliente no posee deudas con la entidad, el cliente tiene derecho a solicitar dicho documento a cualquier entidad financiera, este documento se emite de manera gratuita sólo la primera vez que se solicita, las demás solicitudes serán cobradas de acuerdo a tarifario de las diferentes entidades.

Esquema 4.2. Solicitud de Carta de No Adeudo



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Propuesta de mejora:

Como se planteó en la alternativa anterior, se presentó una propuesta para tener acceso a sistemas que permitan realizar un filtro adecuado, además de ello se deberá consultar al cliente, si anteriormente tuvo algún tipo de problema financiero y reunir la documentación antes de enviarla a evaluación.

4.1.2. Plataforma ISTS

- **Atraso en verificaciones: Laboral y Domiciliaria.**

El atraso de las verificaciones se dan debido a que Scotiabank, cuenta con una empresa especializada en servicio de cobranzas e inversiones (SCI), y la empresa en mención realiza las inspecciones 24 horas después de recibida la solicitud por sistema, lo que genera un tiempo de espera mayor para empezar con la evaluación del crédito, ya que si dichas verificaciones son negativas la solicitud de crédito se rechaza automáticamente.³

Esquema 4.3. Atraso en verificaciones



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

³ Las verificaciones laborales y domiciliarias de los productos que se procesan en la plataforma iSTS deben ser solicitadas de acuerdo a las Políticas de Créditos Retail vía la plataforma. Las exoneraciones para verificación laboral, se darán si el empleador cuenta con el convenio Planabono. Las exoneraciones para verificación domiciliaria se darán si el recibo de servicios se encuentra a nombre de titular. La vigencia de las verificaciones es de 1 año.

Propuesta de mejora:

Plantear al Área de Créditos, que se realicen verificaciones telefónicas para agilizar el proceso de crédito, muchas entidades utilizan este modo de verificación, debido a que el desembolso del efectivo se realice de manera rápida y eficiente.

- **Faltó Autorización de Tasa Preferencial**

Una vez que se registra al cliente en el sistema del banco, automáticamente se segmenta como Cliente Preferente de acuerdo a los ingresos mensuales de éste, por lo tanto el banco le brinda ciertos beneficios como una Tasa Preferencial, sin embargo el sistema no reconoce como válido, es por ello que se realizará el registro manual solicitando al área de Productos el cambio de tasa.

Esquema 4.4. Cambio en el sistema de Tasa Preferencial.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

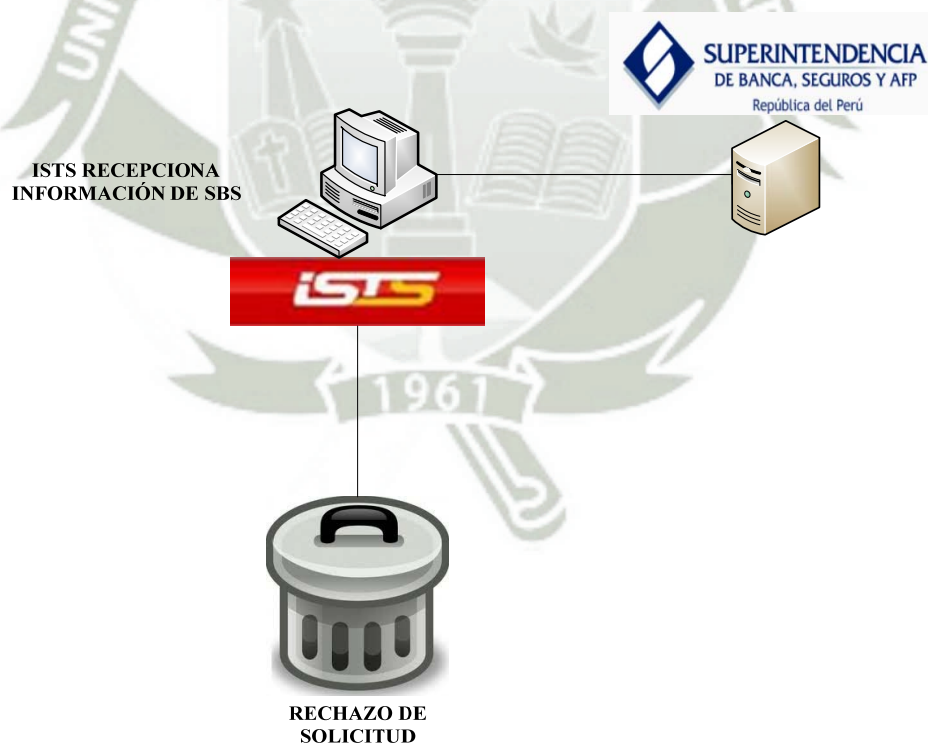
Propuesta de mejora:

Solicitar al área de Crédito, CPPP, y Sistemas, que el ingreso de ciertas opciones específicas del crédito, las realicen los FDN, en la plataforma de ISTS, apoyando al área que se encarga de registrar operación y evitando también la carga de trabajo para las áreas involucradas.

- **Rechazo automático de la plataforma del sistema en evaluación**

Lamentablemente la plataforma del sistema ISTS, es un sistema que procesa automáticamente los datos emitidos por la SBS, de haber alguna rectificación en la calificación, se debe ingresar documentos que acrediten dicha rectificación, de lo contrario la solicitud de crédito será rechazada automáticamente. Ello lo realizará el área encargada del registro, para que al momento de la evaluación, los datos se encuentren ingresados de manera completa.

Esquema 4.5. Rechazo automático de solicitud en el sistema.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Propuesta de mejora:

Plantear a la Gerencia Banca Retail, que se trabaje con información de INFOCORP, que es la entidad que brinda un mayor detalle de reportes financieros, con sus respectivas rectificaciones, de modo que ISTS no tendrá tantos errores operativos, ya que trabajará con una data más completa.

4.2. GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO PARA LA SOLUCIÓN DE LOS ERRORES HUMANOS**4.2.1. Errores Humanos**

- **Atraso de Valija de File Físico**

Debido al monto de crédito, el file físico se envió vía valija interna del banco, lamentablemente en esta instancia también se generaron demoras.

El área encargada de transportar la valija interna del banco, tiene horarios de atención, y las áreas involucradas (registro y evaluación) se encuentran ubicadas en diferentes sedes, si el registro se hizo fuera del horario de atención, el file se recogerá 24 horas después, y luego pasará al área de evaluación, generando una gran demora en el proceso.

Se realizó una propuesta al área de créditos para evaluar el file vía escáner, siendo rechazada de parte de ésta ya que no se cumpliría con las políticas de créditos.

Esquema 4.6. Atrazo de valija de file físico.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Propuesta de mejora:

Plantear al área encargada del transporte de la documentación interna del banco que no trabaje con horarios de atención a excepción de horario de inicio y término de jornada laboral, mas no en los intermedios de la jornada, pues se genera la acumulación de documentación, generando carga de trabajo a los evaluadores.

- **Faltó concentración por parte de Oficial de Créditos⁴**

La evaluación realizada por el oficial de créditos, tuvo numerosas observaciones que fueron generadas por la falta de concentración, debido a la carga laboral del área encargada de evaluaciones, sin embargo, se trataba de continuar con el proceso del crédito lo más rápido posible, por ello se realizó la gestión correspondiente e informar al evaluador acerca de los errores cometidos.

Esquema 4.7. Falta de concentración de Oficial de Créditos.



Errores continuos
en evaluación
registrados en
ISTS



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

⁴ Las principales causas de fatiga, estrés y falta de concentración están interrelacionadas. Puede haber un círculo vicioso en el que el estrés, causa la fatiga y la falta de concentración. Esto a su vez, aumenta el estrés lo que hace más difícil resolver los problemas subyacentes.

Propuesta de mejora:

Como se mencionó en el punto anterior, la acumulación de expedientes genera una carga laboral. Se propone al área de Banca Retail que cada agencia debería tener un Filtro (analista) que pueda realizar la labor de registro y evitar la carga laboral, que es el motivo principal de falta de concentración al momento de evaluar un crédito.

- **Numerosas instancias de evaluación generan retraso de desembolso⁵**

La primera instancia, después de tantas observaciones que realizó, decidió aprobar operación, pasando a una segunda instancia.

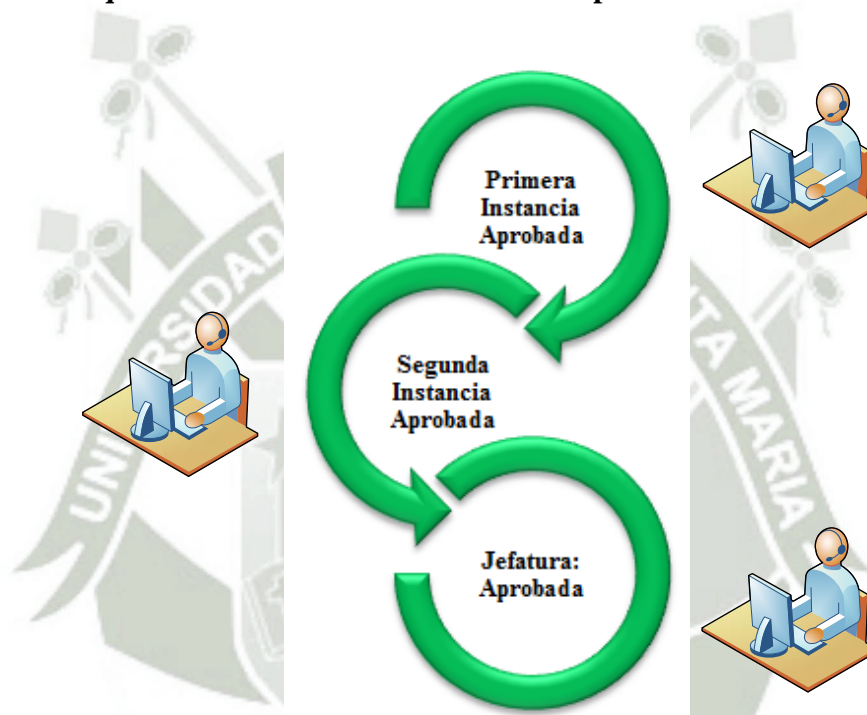
La segunda instancia, al ver la decisión de la instancia anterior, decidió aprobar operación, pasando a la jefatura del área.

La jefatura del área de créditos después de revisar las decisiones de las instancias anteriores, decidió finalizar aprobación.

⁵ Cumpliendo con las políticas de crédito, dentro del área que evalúa las operaciones crediticias, existen autonomías asignadas para cada oficial de créditos, en el caso descrito, los montos solicitados por el cliente, sobrepasaban los límites de autonomía asignados al evaluador inicial.

Sin embargo observamos que la operación ha pasado por muchas instancias, es por ello que esto generó demoras en el tiempo de espera.

Esquema 4.8. Instancias diferentes de Aprobación de Créditos.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Propuesta de mejora:

Se propuso al área de Créditos, que el file físico sea derivado automáticamente a la jefatura (dependiendo del monto de crédito)

para evitar que la solicitud de crédito tenga que pasar por numerosas instancias, evitando las demoras en el proceso.

- **Atraso de Valija con file físico**

Las diferentes áreas involucradas en el proceso de crédito se encuentran ubicadas en diferentes sedes laborales, si bien es cierto se encuentran ubicadas en el distrito de San Isidro en la ciudad de Lima, las oficinas están a una distancia que genera atrasos, agregando a ello las horas de atención de la valija interna, el proceso se hace bastante prolongado.

Esquema 4.9. Retraso de file físico entre áreas.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Propuesta de mejora:

Plantear al Área de Créditos, que se envíe un correo de confirmación de aprobación, ya que también se registra mediante sistema, y evitar que el file físico sea nuevamente transportado al Área de Desembolsos.

- **Faltó confirmar fecha de primer vencimiento**

A pesar que al momento de llenar la solicitud, el FDN completó el campo solicitado, fue observado por el área de desembolso, considerando que fue un error humano y hubo una falta de concentración por parte del analista asignado, se generó un pequeño tiempo de espera, sin embargo se corrigió la operación de manera rápida y seguir con el último procedimiento.

Esquema 4.10. Fecha de primer vencimiento de cuota.

Mis Propiedades y Obligaciones						
Tipo	Especificaciones	Valor Comercial	Dirección o Marca / Modelo / Año /Placa	En Hipoteca o Prenda	Cuota Mensual	N° Cuotas por Pagar
Inmueble		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	
Auto		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	
Otros		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	

Detalle del Producto que deseo						
Moneda: <input checked="" type="checkbox"/> S/ <input type="checkbox"/> \$	Importe / Línea	Plazo:	Plazo de Gracia:	Cuotas al Año: 12 <input checked="" type="checkbox"/> *14 <input type="checkbox"/> *Aplica de acuerdo a política	Día de Pago aproximado: 03/09/2012	
US\$	16.260,00					
Seguro de Desgravamen: <input checked="" type="checkbox"/> SI		A (Titular) <input checked="" type="checkbox"/> B (Titular + Cónyuge) <input type="checkbox"/>				
En caso de Vehicular marca - modelo/Hipotecario:			Valor del Bien:	Cuota Inicial: 15%		

Autorización para afiliación: comunicación del desembolso via Email/SMS	
<input type="checkbox"/> Si autorizo	<input type="checkbox"/> No autorizo
En caso de autorizar indicar el medio por el cual se comunica el desembolso: Celular aviso desembolso:	Email aviso desembolso:

Uso Interno del Banco / Datos de mi Cliente		
Cuenta BT: 8886531	Cód. Vendedor: 112522	Pago de Planilla en Scotiabank: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No

Razón Social del Convenio:		RUC de convenio:	
Régimen Laboral:	<input type="checkbox"/> Nominado <input type="checkbox"/> Contratados <input type="checkbox"/> Obreros <input type="checkbox"/> CAS <input type="checkbox"/> Recibos por Honorarios	<input type="checkbox"/> Día de Pago DXP: Según Convenio	

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Propuesta de mejora:

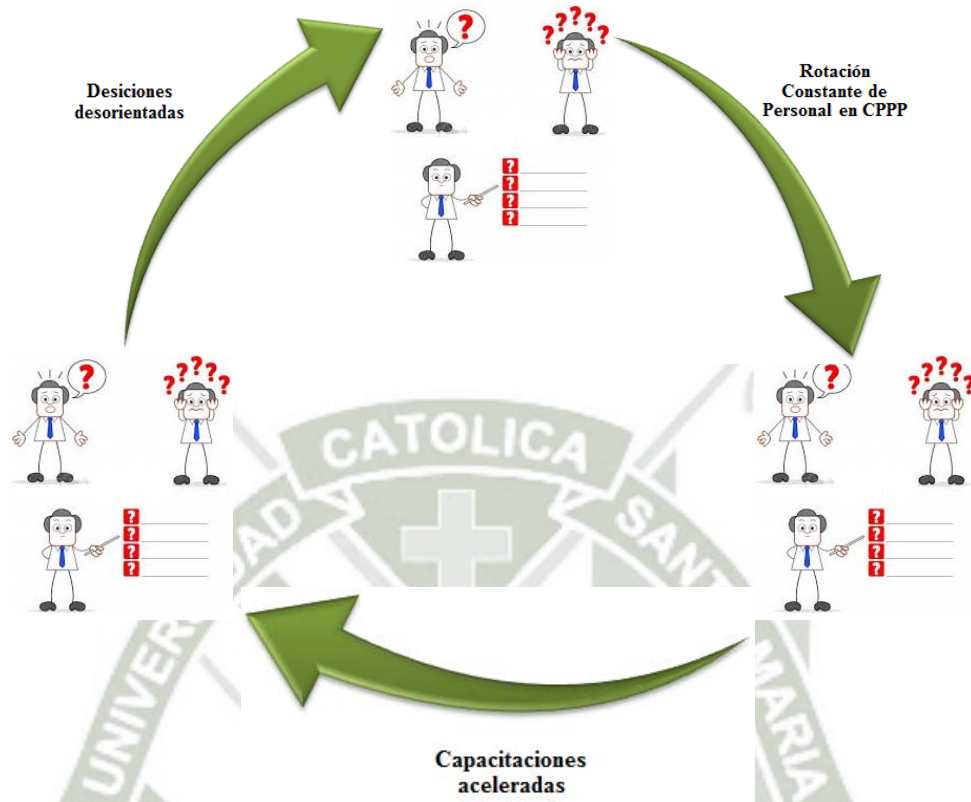
Solicitar al área de Crédito, CPPP, y Sistemas, que el ingreso de ciertas opciones específicas del crédito, las realicen los FDN, en la plataforma de ISTS, apoyando al área que se encarga de registrar operación y evitando también la carga de trabajo para las áreas involucradas.

- **Falta de criterio en revisión de expediente**

La falta de criterio y decisión, en todas las áreas involucradas, se pueden haber generado debido a la carga de trabajo, pero uno de los principales motivos por lo cual no se lleva a cabo un buen desempeño en algunas funciones, se debe a que en el área de CPPP, el equipo de trabajo rota constantemente de personal, evidentemente el cambio genera que constantemente se capacite al personal recientemente incorporado.

Estas son las razones que tal vez generen ciertos temores en tomar decisiones y podría continuar la misma situación si el equipo continúa rotando constantemente sin personal que haya tenido experiencia en el trabajo.

Esquema 4.11. Rotación constante de personal.



Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Propuesta de mejora:

Informar a la Gerencia de Banca Retail, que no se debe rotar constantemente al personal, ya que genera demoras en los tiempos de proceso de desembolso, también se generan pérdidas de negocio, debido a que algunos clientes desisten de seguir con el

proceso. Además de ello también se generan retrasos en la labor realizada por CPPP.

Se propone seguir trabajando con el personal actual debido que ya tienen la experiencia en la revisión de expedientes.

- **Faltó correo de confirmación de desembolso**

Una vez finalizada la operación de desembolso, es necesario que el analista que realizó dicha operación, confirme mediante correo electrónico el desembolso del crédito; sin embargo, no se llevó a cabo el procedimiento de confirmación, aunque los FDN estamos verificando constantemente la operación, es necesario cumplir con los procedimientos.

A ello agregamos que el cliente no se encontraba en la ciudad en la que había solicitado el crédito, se solicitó apoyo en una de la agencias en donde el cliente tenía mayor acceso a retirar el efectivo, sin embargo el FDN al que se solicitó apoyo no podía realizar la operación sin tener el correo de confirmación de desembolso. Se solicitó al Gerente de Agencia que atendiera operación como caso excepcional con el compromiso de cumplir con el procedimiento en el transcurso del día.

Esquema 4.12. Correo de confirmación de Desembolso.

ISTS MAIL

La siguiente Operación ha sido Desembolsada

Cliente:	08803196 LOZANO MEJIA PEDRO RAFAEL
Nro. Operación:	780021
Producto:	PRESTAMO PERSONAL – HIPOTECARIO
Importe:	\$ 35,000 - \$152,600
Fecha de Solicitud:	08/08/2012
	OP. APROBADA CUMPLE CON PARAMETROS

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

Propuesta de mejora:

Una vez que se haya registrado la operación como DESEMBOLSADA, el sistema puede permitir realizar el desembolso por cualquier funcionario, sin embargo, algunos FDN, siguen mentalizados en cumplir con los parámetros, sin embargo se propuso al Gerente de Agencia, que como gestión interna se realice el retiro de efectivo si el cliente se encuentra presente en la Agencia a desembolsar.

4.3. OPERATIVIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 4.1. Operativización de las Variables

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICE	ÍTEMES	ÍTEMES
PERSONAL CAPACITADO	Conocimiento en su campo	Personal Calificado	Tener experiencia	Adaptarse a cambios
		Manejar Políticas	Conocer fuentes de información	Analizar información
	Buen desenvolvimiento	Satisfacción laboral	Compromiso de trabajo	Mayor productividad
		Buen desempeño laboral	Concentración	Criterio asertivo
SISTEMAS DE EVALUACIÓN	Sistemas de información	Accesibilidad por FDN	Acceso a INFOCORP	Acceso a internet
		Plataforma de evaluación	Aprobación Manual	No rechazo de solicitud automática
	Sistema de proceso	Instancias de evaluación	Disminución de instancias	Mayor autonomía de evaluación
TASAS ACCESIBLES	Tasas Preferenciales	Accesible al cliente	Conocer su mercado	Beneficio al cliente
		Por debajo de tasa tarifario	Estudiar el mercado	Analizar límites de tasas
	Productos accesibles	Calidad de servicio	Cubrir necesidad del cliente	Generar interés en el cliente
		Crear necesidad al cliente	Necesidad de invertir	Necesidad de crédito
ADECUADO TIEMPO DE PROCESOS	Reducidos tiempos de evaluación	Agilizar el flujo de expedientes	No interrumpir atención	Brindar eficiencia laboral
		Derivar autonomías	Derivar a oficial indicado	Derivar responsabilidades
	Disminución de incidencias	Control de incidencias	Evitar errores humanos	Evitar tiempos de espera
		Dotación de personal	Capacitación eficiente	Cubrir demanda de files

Fuente: Scotiabank Perú – Elaboración Propia

4.3.1. Diseño Metodológico

Se aplicó una encuesta en el comité de Funcionarios de Banca Personal, la muestra está conformada por 11 colaboradores del área de Banca Personal en la ciudad de Arequipa.

Resultado de la encuesta:

Pregunta N° 1	Si	No	A veces	Total
¿Cree usted que el personal de Banca Personal es suficiente para la evaluación de créditos?	0	9	2	11
Porcentaje %	0%	82%	18%	100%

La gran mayoría el cual está representado por con el 82% manifestó que el personal encargado de la evaluación de créditos no es el suficiente para abastecer toda la demanda de solicitudes de crédito a nivel nacional, y el 18% percibe que en algunas ocasiones el personal es suficiente.

Pregunta N° 2	Si	No	A veces	Total
¿Cree usted que los sistemas de información son suficientes para un FDN?	2	9	0	11
Porcentaje %	18%	82%	0%	100%

Se puede observar que el 82% de los FDN's no están conforme con los sistemas de información accesibles para una adecuada evaluación y el 18% está conforme con los accesos informáticos que el Banco otorga.

Pregunta N° 3	Si	No	A veces	Total
¿Cree usted que las tasas de interés son competitivas para el cliente?	6	2	3	11
Porcentaje %	55%	18%	27%	100%

Podemos observar que el 55% de los FDN's están de acuerdo con las tasas que se ofrecen al cliente frente a las instituciones de la competencia, el 27% a veces y el 18% no está de acuerdo con las tasas ofrecidas por el Banco.

Pregunta N° 4	Si	No	A veces	Total
¿Piensa usted que el tiempo de evaluación de crédito es el adecuado?	0	8	3	11
Porcentaje %	0%	73%	27%	100%

Del total de los encuestados el 73% opina que el tiempo de evaluación de un crédito no es el adecuado, pues el tiempo de evaluación se prolonga debido a incidencias humanas de las áreas involucradas o de tiempos de

atención acordados internamente, y el 27% opina que en adecuadas ocasiones se obtiene tiempos de evaluación óptimos.

4.3.2. Estrategia de Fidelización del Cliente

- Tasas preferenciales por tipo de cliente.
 - ✓ Historial crediticio del cliente 100% Normal en 12 últimos meses.
 - ✓ Pertener al Segmento Preferente.
 - ✓ Ofrecer tasas -1% con respecto a la competencia para el segmento estándar.
 - ✓ Para clientes con productos activos en el Banco.
- Atención Personalizada
 - ✓ Clientes Altamente Potenciales.
 - ✓ Ofertas dirigidas y personalizadas para clientes con poca disponibilidad de tiempo.

4.3.3. Mejora en el Sistema de Evaluación

- Acceso a sistemas de información crediticia.
 - ✓ Acceso INFOCORP.

- ✓ Acceso a Reportes de la Cámara de Comercio.
- ✓ Acceso a Historial de sistema de Protestos y Castigos de historial crediticio de Scotiabank.
- Sistemas de Procesos de Evaluación de Créditos.
 - ✓ Disminuir número de instancias de evaluación dentro de cada área.
 - ✓ Omitir la revisión de file físico para créditos con montos mayores, evitando tiempos de espera innecesarios generados por el envío de valija interna al cada área encargada.
 - ✓ Informar a toda el área de Banca Personal acerca de los acuerdos y cambios internos dentro de cada área involucrada.

4.4. Automatización del Proceso

Después de un análisis de las propuestas presentadas en el presente capítulo, se diseñó lo siguiente:

4.4.1. Ingreso de Datos y Evaluación Crediticia

El proceso inicia con la captación del cliente, siguiendo la atención del cliente, en el que indica que desea alguno de los productos expuestos. Se verifica si el cliente es sujeto de crédito de no presentarse inconvenientes,

se ingresan los datos básicos, se elige el producto y se hace la simulación respectiva, en base a los parámetros del banco.

Se completan los datos adicionales del cliente, los datos del cónyuge (de ser el caso), se revisa historial crediticio, evaluando las políticas a través del Proceso Crediticio.

Si la solicitud puede continuar (de acuerdo a políticas de crédito), el cliente recibe el checklist de documentos, entregándoselos al Funcionario de Banca Personal.

Agente de Proceso: Funcionario de Negocios de Banca Personal.

Límites:

- Inicio: El cliente ingresa a una Agencia. Se acerca al FDN y solicita un crédito. La persona a tramitar debe ser el solicitante.
- Fin: El cliente recibe el checklist, debe estar la documentación completa, de ser así, se envía solicitud para evaluación.

4.4.2. Excepciones Crediticias

Son aquellas que requieren una aprobación superior al scoring, pueden ser comerciales (tasa, comisión) o crediticias debido al historial crediticio, lo cual significa que requiere de un análisis superior, las

mismas que deben ser resueltas por el área de Créditos o Productos, de acuerdo a las autonomías establecidas.

Agente de Proceso: Funcionario de Banca Personal, Gerente de Agencia.

Límites:

- Inicio: Se solicitan excepciones como de índole comercial y se culmina el Ingreso de Información y Evaluación crediticia, es decir el ingreso o actualización de datos básicos del cliente.
- Fin: La excepción solicitada fue aprobada o negada por el área correspondiente. En caso de ser aprobada, se registra en el sistema las nuevas condiciones. En caso de ser negada, se reestructura operación.

4.4.3. Verificación Telefónica Laboral y Domiciliaria

Se realiza la verificación de los datos personales, referencias personales, referencias laborales o comerciales.

Agente de Proceso: SCI (Servicio de Cobranzas e Inversiones).

Límites:

- Inicio: Se ingresan los datos completos del cónyuge, se realiza la verificación domiciliaria y laboral, y se continúa con el proceso.

- Fin: En caso de que existan inconformidades definidas como negativas, la solicitud será negada automáticamente y será comunicado al FDN. En el caso de ser observadas, se podrá solicitar nuevas verificaciones, como un número máximo de 3 veces.

4.4.4. Mejora Continua de Procesos Crediticios

Monitorear en tiempo real de los procesos crediticios, de modo que permitirá realizar una apropiada gestión sobre los procesos de crédito.

La información obtenida, permitirá realizar un apropiado análisis de procesos, tiempos, recursos, cuello de botella, y es la base de cualquier iniciativa de mejoramiento continuo.

4.4.5. Estrategia de Negocios

Es importante tomar la decisión estratégica de orientarse hacia procesos y hacia los clientes, como parte de la estrategia es importante contar con una solución que facilite la automatización de procesos críticos del crédito. Es importante contar con una plataforma de procesos que en forma homogénea permita a los FDN gestionar en tiempo real sus procesos. De esta manera se podrá obtener excelencia operativa, logrando mejorar el servicio al cliente, rentabilidad y manteniendo una ventaja competitiva.

CONCLUSIONES

Habiendo desarrollado el presente informe de investigación y desarrollo, se establece la importancia de mantener fidelizados a los clientes debido a la creciente competitividad y globalización de los mercados que hace que sea cada vez más importante que la empresa preste a su cliente la atención que requiere y lo convierta en el protagonista y principal elemento de referencia a la hora de orientar el rumbo y funcionamiento de la empresa.

Primera: De acuerdo a los resultados podemos establecer que los nuevos procedimientos para la evaluación de los créditos están generando los beneficios esperados, lo cual se puede evidenciar en las proporciones del crecimiento de las colocaciones que han sido significativos de acuerdo al análisis en los resultados.

Segunda: Las colocaciones por tipo de crédito después de la implementación de las nuevas tasas por segmentación de clientes, han generado un crecimiento de las colocaciones, lo que evidencia que ha influenciado en el aumento de las colocaciones de créditos.

Tercera: A pesar que se han generados algunos percances en el proceso de evaluación de créditos, la fidelización de clientes aumentó en los últimos años, generando crecimiento en número de clientes.

Cuarta: Scotiabank es un grupo que trabaja en constante sinergia, ya que es un objetivo como grupo, apoyarse entre cada una de la entidades y cerrar negocios altamente potenciales.

RECOMENDACIONES

1. Se deben evaluar de forma constante las nuevas políticas crediticias buscando ser eficiente en la evaluación y también disminuyendo el tiempo de demora en la entrega del crédito por convenio a los clientes.
2. Al existir un mayor crecimiento de las colocaciones luego de la implementación de las nuevas políticas de evaluación, se debe ir evaluando de forma paulatina éstas políticas con la finalidad de mantener la tendencia positiva de crecimiento.
3. El servicio de atención a los clientes debe mejorar con mayores niveles de capacitación a los empleados encargados de informar al cliente y evaluar los créditos.
4. Aplicar códigos laborales de conducta de modo que generen mejoras sostenibles en las condiciones de trabajo transmitiendo a los empleados de todas las áreas involucradas el cumplimiento de los estándares laborales, y que no se aceptará el incumplimiento de indicadores de productividad.
5. Es importante que la empresa motive a los empleados, está comprobado que los empleados motivados son más productivos. Acuden al centro laboral contentos, aprovechan mejor el tiempo, rinden más y eso conlleva a mejores resultados para el Banco.

BIBLIOGRAFÍA

Libros, Artículos y Publicaciones

- ❖ CAPTACIÓN DE CLIENTES Y FIDELIZACIÓN Captación de clientes, prospectos, marketing, ventas, mercadotecnia, clientes – Michel García.
- ❖ Manual de Políticas de Créditos Retail - Scotiabank.
- ❖ Manual Operativo de Agencias - Scotiabank.
- ❖ Manual de Inicio de Relación – Scotiabank
- ❖ Manual de Procesos de Otorgamiento de Crédito – Scotiabank.
- ❖ Manual Corporativo para la gestión de Riesgo Crediticio – Scotiabank.
- ❖ Manual para la Evaluación y Desarrollo de Nuevos Productos y/o Servicios – Scotiabank.
- ❖ Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Scotiabank – Scotiabank.
- ❖ Políticas de Gobierno Corporativo – Scotiabank.
- ❖ Memoria Anual Scotiabank Peru S.A.A 2011
- ❖ Memoria Anual Scotiabank Peru S.A.A 2012
- ❖ Memora Anual 2011 SBS – Superintendencia de Banca Seguros y AFP

- ❖ Memora Anual 2012 SBS – Superintendencia de Banca Seguros y AFP.
- ❖ Normativa D99-2011/010 “Solicitud de Verificación domiciliaria y laboral” – Scotiabank.
- ❖ Normativa K99-2012/011 “Verificación de información en documentos de clientes y potenciales clientes” – Scotiabank.
- ❖ Normativa M04-2010/039 “Persona expuesta políticamente (PEP) para el Banco y titulizadora” – Scotiabank.
- ❖ Directiva DIR-2013-009 “Control de documentos generados en el otorgamiento de préstamos, apertura de cuentas e inicio de relación” – Scotiabank.

Web Visitadas

- ❖ <http://www.scotiabank.com.pe/> - Banco Scotiabank
- ❖ http://www.scotiabank.com.pe/sbp_resenas.html - Reseña histórica e institucional - Banco Scotiabank.
- ❖ http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?PFL=0&JER=106 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- ❖ <http://www.sbs.gob.pe/> - Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs. (SBS)

- ❖ <http://www.equilibrium.com.pe/Scotiabank.pdf> - Clasificadora de Riesgo Equilibrium S.A.
- ❖ http://www.aai.com.pe/files/instituciones_financieras/scotiabank/ca/scotiabank_ca.pdf - Grupo de información financiera: Scotiabank S.A.





ANEXOS

Anexo 1: Glosario Scotiabank⁶

- **Funcionario de Banca Personal:** Aquella persona que desempeña funciones dentro de la estructura de banco, formando parte de su aparato burocrático.
- **Oficial de Créditos:** Aquella persona que desempeña la función de evaluación y aprobación de solicitudes de crédito.
- **Gestor Comercial:** Aquella persona que desempeña funciones de supervisión al analista comercial.
- **Asistente Operativo:** Aquella persona que se encarga de registrar la solicitud de crédito mediante la plataforma del sistema.
- **Indicadores:** son medidas que sintetizan situaciones importantes de las cuales interesa conocer su evolución en el tiempo. Los indicadores se desarrollan en base a un conjunto de datos que permiten el análisis de resultados, y estos a su vez identifican problemas, tendencias, cambios, etc.
- **Colocaciones:** Resultado de la productividad de negocio realizada por el Funcionario de Banca Personal.
- **Crédito Personal:** Es una operación financiera en la que el banco presta una cantidad determinada de dinero a un cliente, en la cual éste último se compromete mediante un contrato firmado a pagar en cuotas mensuales.

⁶ Fuente: Scotiabank Perú.

- **Riesgo Crediticio:** Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.
- **Segmentación de Clientes:** Es la estrategia utilizada para dividir el mercado en distintos grupos de clientes, divididos de acuerdo a su tipo de ingresos mensuales.

Anexo 2: Abreviaturas

- **AFP:** Administración Privada de Fondos y Pensiones.
- **BBDD:** Base de Datos.
- **CAS:** Contratación Administrativa de Servicios.
- **CDR:** Centro de Realización.
- **CPP:** Cliente con Problemas Potenciales.
- **CPPP:** Centro de Procesamiento de Préstamos Personales.
- **DXP:** Descuento por Planilla.
- **FDN:** Funcionario de Negocios.
- **FFVV:** Fuerza de Ventas.
- **GL:** Garantía Líquida.

- **JO:** Jefe de Operaciones.
- **LD:** Libre Disponibilidad.
- **PA:** Prestabono.
- **PEP:** Persona Expuesta Políticamente.
- **RCI:** Ratio Cuota por Ingreso.
- **SBS:** Superintendencia de Banca y Seguros.
- **SCI:** Servicio de Cobranzas e Inversiones.
- **TEA:** Tasa Efectiva Anual.

Anexo 3: Artículos y Publicaciones

- **Tarifario:** Documento que los bancos están obligados a transmitir a los clientes, en el que se detalla tasas, comisiones, y tipos de interés de los servicios bancarios.



PRESTAMOS PERSONALES

Contiene cambios vigentes desde: 18.02.2014

Última actualización: 18.02.2014

Concepto	Tarifas		Forma de Aplicación	Observaciones
	M. N. (S/.)	M. E. (US\$)		
Tasas (*)				
1.- Préstamo de Libre Disponibilidad				
Tasa Efectiva Anual (T.E.A.)	Mín 21.00% Máx 37.50%	Mín 21.00% Máx 37.50%		
2.- Préstamo de Libre Disponibilidad con Garantía Líquida				
Tasa Efectiva Anual (T.E.A.)	Mín 21.00% Máx 37.50%	Mín 21.00% Máx 37.50%		
2.- Préstamo de Libre Disponibilidad con Garantía Líquida				
Tasa Efectiva Anual (T.E.A.)	Mín 9.00% Máx 10.99%	Mín 8.00% Máx 9.99%		Garantía de un Depósito a Plazo o un Fondo Mutuo.
3.- Clientes con Cuenta Clubsueldo				
Tasa Efectiva Anual (T.E.A.)	Mín 16.50% Máx 27.00%	Mín 16.50% Máx 27.00%		
4.- Adelanto de Sueldo a clientes con Cuenta Clubsueldo				
Tasa Efectiva Anual (T.E.A.)	No aplica	No aplica		
Comisiones				
Del Producto: Aplicables a los Préstamos de Libre Disponibilidad (1, 2 y 3)				
1. Categoría: Servicios asociados al crédito				
1.2. Denominación: Envío físico de Estado de Cuenta				
1.2.1 Envío físico de Estado de Cuenta (1)				
	S/. 9.00	US\$ 4.00 (S/. 10.80)	Mensual	
1.5 Denominación: Evaluación de Póliza de Seguro endosada				
1.5.1 Estudio de pólizas endosadas				
		US\$ 15.00 (S/. 40.50)		

- **Simulador de Préstamos:** Es una herramienta que permite simular el plazo y monto de las cuotas mensuales del préstamo a solicitar.




Simulador
Cuadro de Ayuda

<u>Producto a cotizar</u>	Seleccione Tipo de Producto <input type="button" value="v"/>
<u>Importe del Préstamo</u>	SI. <input type="button" value="v"/> <input style="width: 150px;" type="text"/>
<u>Tasa de Préstamo TEA (360 días)</u>	<input style="width: 100px;" type="text"/> %
<u>Nro. de Cuotas</u>	<input style="width: 100px;" type="text"/> meses
<u>Fecha de Desembolso</u>	10 <input type="button" value="v"/> 04 <input type="button" value="v"/> 2014 <input type="button" value="v"/>
<u>Fecha Primer Vencimiento</u>	10 <input type="button" value="v"/> 04 <input type="button" value="v"/> 2014 <input type="button" value="v"/>
<u>Tipo de Cuota</u>	
Cuota Doble en Julio ?	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Cuota Doble en Diciembre ?	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
<u>Importe del Bien</u>	SI. <input type="button" value="v"/> <input style="width: 150px;" type="text"/>
<u>Tasa de Seguros</u>	
Seguro de Desgravamen	<input style="width: 100px;" type="text"/> %
Seguro del Bien	<input style="width: 100px;" type="text"/> %
<u>Envío Físico de Estado de Cuenta</u>	SI <input type="button" value="v"/>

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587, sus modificatorias y el Reglamento correspondiente.

- **Folleto de Información:** Texto impreso reducido en hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario acerca de los productos y servicios brindados por el banco.

Préstamo de Libre Disponibilidad

Ahora con el préstamo personal de Scotiabank puedes utilizarlo para lo que quieras, de la manera más fácil.

Ventajas

- Plazos convenientes: desde 6 hasta 60 meses para cancelar tu crédito.
- Luego del desembolso, tienes hasta 60 días para cancelar la primera cuota.
- Puedes pagar de 12 a 14 cuotas al año.
- Tasas preferenciales si tienes con nosotros tu Cuenta Pago de Haberes, Depósito a Plazo Fijo o Fondos Mutuos.
- Realiza con total libertad pre-pagos totales o parciales, sin ninguna penalidad o costo.
- El préstamo cuenta con el seguro de desgravamen en caso de fallecimiento o invalidez del titular, cancelando tu deuda y protegiendo a tu familia.
- Acumulas Scotia Puntos por préstamo desembolsado (Mayor información en www.scotiapuntos.com.pe)
- Cancela tus cuotas a través de nuestra red de agencias a nivel nacional, mediante el sistema de cargo en cuenta automático, a través de nuestros cajeros corresponsales o por Scotia en Línea.



Préstamo Vehicular

La oportunidad de comprar el automóvil que siempre soñaste.

Ventajas

- Rápido desembolso de tu dinero.
- Hasta 60 meses para pagar.
- Financiamos hasta el 85% del valor del vehículo.
- Cuotas dobles en julio y diciembre.



Préstamo Hipotecario

Te Financiamos:

- Adquisición de vivienda (casa o departamento).
- Terreno urbanizado en ciudad.
- Casa de playa o campo.
- Construcción de vivienda.
- Ampliación de vivienda.

Características

- Financiamientos desde US\$10,000.
- Hasta 30 años para pagar tu crédito. (**)
- Seguro de desgravamen y de todo riesgo.
- Financiamos hasta 90% del valor del inmueble según el crédito





SI PIDES UN CRÉDITO, FÍJATE EN LA **C** DE **COSTO TOTAL**

La **Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA)** representa el costo total del crédito. Incluye, además de los intereses, las comisiones, seguros y todos los gastos administrativos. Las entidades financieras están obligadas a brindarte esta información. Exígela.

Para mayor información puedes visitar nuestra página web, www.sbs.gob.pe
Para consultas: 0800-10840 (llamada gratuita a nivel nacional)



ente a sbs.gob.pe

Anexo 4: Documentación de Solicitudes Bancarias

- **Solicitud de Crédito S.0025:** Es el documento que establece la relación entre Scotiabank y el cliente por la que surgen una serie de obligaciones para las partes y que guarda relación con los productos y servicios ofrecidos por la entidad.



SOLICITUD DE CRÉDITO

Fecha: 08/08/2012

Producto que Deseo

Préstamo Personal		<input type="checkbox"/>	Garantía Líquida	<input type="checkbox"/>
Prestaboro	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Descuento por planilla	<input type="checkbox"/>
Libre Disponibilidad	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Préstamos Hipotecario		<input checked="" type="checkbox"/>
Hipotecario	<input checked="" type="checkbox"/>	
Libre Disponibilidad	<input type="checkbox"/>	

Sobre envío de Estado de Situación de Préstamo:

Préstamo Personal	
Solicito envío de Estado de Situación de Préstamo	Si la respuesta fue Si, elegir:
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Solicito envío virtual de aviso sobre Estado de Situación <input type="checkbox"/>
	Solicito envío físico de Estado de Situación <input type="checkbox"/>

En caso de escoger la opción del envío virtual del aviso del Estado de Situación el Cliente deberá contar con una cuenta de ahorros asociada a la una tarjeta de débito. En tal caso EL CLIENTE debe contar con la clave de su tarjeta. En caso no tuviese tarjeta, se deberá abrir una cuenta de ahorros con tarjeta de débito, la cual no tendrá costo.

Datos Personales

Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre 1		Nombre 2	
LOZANO		MEJÍA		PEDRO		RAFAEL	
Tipo de Doc: DNI		N° Ident: 08803196		Fecha Nacimiento: 12/02/1955		Sexo: M <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
Nacionalidad: PERUANO		Profesión: ING. CIVIL		Grado de Instrucción: Primaria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> No informada <input checked="" type="checkbox"/>			
Dirección: Alameda <input type="checkbox"/> Malecón <input type="checkbox"/> Parque <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Plaza <input type="checkbox"/> Pasaje <input type="checkbox"/> Block <input type="checkbox"/> Ovalo <input type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		Nombre de la vía:					
Nro.: Nro. Dpto.: Oficina:		Piso: Manzana: Lote: 41		Interior: Sector: Km.: Zona		Tipo de Zona: Asociación <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Caserío <input type="checkbox"/> Grupo <input type="checkbox"/> Fondo <input type="checkbox"/> Pueblo joven <input type="checkbox"/> Unidad Vecinal <input type="checkbox"/> Zona Industrial <input type="checkbox"/> Conjunto Hab. <input type="checkbox"/> Urbanización <input checked="" type="checkbox"/> AA.HH. <input type="checkbox"/>	
Departamento: AREQUÍPA		Provincia: AREQUÍPA		Distrito: ICAUSTADANTE Y RIVERO		Nombre de Zona: ALTO DE LA LUNA	
Referencia Domiciliaria: POR LA PIZZERIA PRESTO		N° de Dependientes: 3		Situación de Vivienda: Propia pagada <input type="checkbox"/> Propia pagándola <input type="checkbox"/> Alquilada <input checked="" type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>			
Teléfono / Anexo:		Celular: 996393408		Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>		Viudo <input type="checkbox"/>	
Tiempo Residencia: años meses E mail:		Dirección para envío de correspondencia: Domicilio <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>					

Datos Laborales

Situación Laboral: Dependiente <input type="checkbox"/> Independiente <input checked="" type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Su casa <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/>		N° RUC: 20100082391		Razón Social: COAPI S.A.			
Giro o actividad de la Empresa: CONSTRUCCIÓN		Teléfono y anexo: 211652		Antigüedad de la Empresa: 47 años			
Dirección: Alameda <input type="checkbox"/> Malecón <input type="checkbox"/> Parque <input type="checkbox"/> Avenida <input checked="" type="checkbox"/> Plaza <input type="checkbox"/> Pasaje <input type="checkbox"/> Block <input type="checkbox"/> Ovalo <input type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		Nombre de la vía: ALFONSO UGARTE					
Nro.: 536		Piso: Manzana: Lote:		Interior: Sector: Km.: Zona		Tipo de Zona: Asociación <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Caserío <input type="checkbox"/> Grupo <input type="checkbox"/> Fondo <input type="checkbox"/> Pueblo joven <input type="checkbox"/> Unidad Vecinal <input type="checkbox"/> Zona Industrial <input type="checkbox"/> Conjunto Hab. <input type="checkbox"/> Urbanización <input type="checkbox"/> AA.HH. <input type="checkbox"/>	
Departamento: AREQUÍPA		Provincia: AREQUÍPA		Distrito: AREQUÍPA		Cargo Actual: DIRECTOR PROYECTO	
Ingreso Neto Mensual: USS: 14760		Fecha de ingreso: 1/10/1998		Centro de Trabajo Anterior:		Antigüedad: años meses	

Datos de mi Cónyuge:

Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre 1		Nombre 2	
GONZALES DEL VALLE		BEGAZO		FARÍA			
Tipo de Doc: DNI		N° Ident: 08803195		Fecha Nacimiento: 15/11/1954		Teléfono / Anexo:	
Nacionalidad: PERUANO		Profesión: CESANTE		Grado de Instrucción: Primaria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> No informada <input type="checkbox"/>			
N° de Dependientes:		E mail:		Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>		Viudo <input type="checkbox"/>	
Situación Laboral: Dependiente <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Su casa <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/>		N° RUC:		Razón Social:			
Giro o actividad de la Empresa:		Teléfono y anexo:		Antigüedad de la Empresa:			
Dirección laboral: Alameda <input type="checkbox"/> Malecón <input type="checkbox"/> Parque <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Plaza <input type="checkbox"/> Pasaje <input type="checkbox"/> Block <input type="checkbox"/> Ovalo <input type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		Nombre de la vía:					
Nro.: Nro. Dpto.: Oficina:		Piso: Manzana: Lote:		Interior: Sector: Km.: Zona		Tipo de Zona: Asociación <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Caserío <input type="checkbox"/> Grupo <input type="checkbox"/> Fondo <input type="checkbox"/> Pueblo joven <input type="checkbox"/> Unidad Vecinal <input type="checkbox"/> Zona Industrial <input type="checkbox"/> Conjunto Hab. <input type="checkbox"/> Urbanización <input type="checkbox"/> AA.HH. <input type="checkbox"/>	
Departamento:		Provincia:		Distrito:		Cargo Actual:	
Ingreso Neto Mensual: USS:		Fecha de ingreso:		Centro de Trabajo Anterior:		Antigüedad: años meses	
Solo para Fuerza de Venta: Agencia en la que desea ser atendido:		Cerca de Domicilio		Cerca de mi Trabajo		Otro:	

S.0025/ [REDACTED] Formato sujeto a la aprobación de la SBS

- Pagaré S.0148:** Es el título negociable, en que el cliente hace una promesa incondicional por escrito de pagar una suma determinada de dinero al banco, ya sea en un futuro fijo o determinable a petición del beneficiario, bajo unas condiciones específicas.

EMITENTE/S PERSONA JURÍDICA	
DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL:	
RUC N°	
DOMICILIO:	
REPRESENTANTES:	
NOMBRE:	DOI N°:
NOMBRE:	DOI N°:
PERSONA NATURAL	
TITULAR: PEDRO RAFAEL LOZANO MEJÍA	DOI N°: 08803196
DOMICILIO: URB. ACTO DE LA LUNA J-41 - J.L.C. Y RIVERO	
CÓNYUGE:	DOI N°:


 FIRMA Y SELLO


 FIRMA Y SELLO

GARANTÍA (POR AVAL)

Me/nos constituyo/constituimos en avalista/s solidario/s de el/los emitente/s por las obligaciones contraídas en este documento, comprometiéndome/comprometiéndonos a responder por la cantidad adeudada, intereses compensatorios y moratorios, comisiones, penalidad, tributos y gastos que se ocasionen, sin limitación alguna, quedando EL BANCO autorizado para cargar las sumas adeudadas por dichos conceptos en las cuentas o depósitos que en cualquier moneda mantenga/mantengamos en EL BANCO, así como aplicar a la referida deuda, cualquier saldo que este último mantenga a mi/nuestro favor, no requiriéndose para ello el previo protesto del documento contra el emitente ni contra el suscrito. Asimismo, en virtud de esta garantía, obligo/obligamos todos mis/nuestros bienes habidos y por haber, en la mejor forma de derecho, en especial los que se encuentran en EL BANCO.

Esta garantía es por plazo indefinido y estará en vigor mientras permanezca impaga la obligación a la que se refiere.

Acepto/aceptamos desde ahora, las prórrogas totales o parciales que EL BANCO conceda y anote en este documento, ya sea por su importe total, o cantidad menor, sin que sea necesario que me/nos sean comunicadas ni por lo tanto suscritas por mi/nosotros.

En el supuesto en que nuestro garantizado fuera sometido a cualquier modalidad de proceso concursal o procedimiento de reprogramación de pagos, ya existentes o que se creen en lo sucesivo, no será oponible a la ejecución de la presente garantía ninguno de los acuerdos que sobre el destino del patrimonio de mi/nuestro garantizado pudiera optar en dichos procesos la Junta Acreedora o el órgano que corresponda, ya fuere que se hubiera optado por la refinanciación, la reprogramación, la reestructuración de obligaciones del garantizado o su liquidación, siendo que la presente garantía puede ser válidamente exigida en cualquier oportunidad dentro de su vigencia.

Para todos los efectos de este pagaré, señalo/señalamos como mi/nuestro domicilio el que más abajo se indica, donde se me/nos enviarán los avisos y se harán las notificaciones del caso. Cualquier cambio de domicilio sólo será válido si el mismo es notificado a EL BANCO, en forma expresa para los efectos de este pagaré, mediante comunicación escrita cursada a su oficina principal en esta ciudad, siempre que el nuevo domicilio esté ubicado dentro del radio urbano de la misma ciudad. EL BANCO podrá entablar ejecución para su cobro donde lo tuviere por conveniente, a cuyo efecto renuncio/renunciamos al fuero del domicilio y a cuantos puedan favorecerme/favorecernos en proceso judicial y fuera de él.

..... de de

AVALISTAS	
DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL:	
RUC N°	
DOMICILIO:	
REPRESENTANTES:	
NOMBRE:	DOI N°:
NOMBRE:	DOI N°:
PERSONA NATURAL	
TITULAR:	DOI N°:
DOMICILIO:	
CÓNYUGE:	DOI N°:

FIRMA Y SELLO

FIRMA Y SELLO

S.0168/08.09 (Fx100x1) SET - 2009

- **Instrucción para el llenado de título valor S.0032:** Documento acompaña al pagaré y sirve para detallar el importe, fecha de vencimiento, y lugar de pago, siendo éste último el domicilio del banco.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL TÍTULO VALOR EMITIDO EN FORMA INCOMPLETA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10° de la Ley de Títulos Valores, el artículo 19° del Reglamento de Transparencia de la información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero (Res. SBS N° 1765-2005), así como en el contrato respectivo, SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (En adelante EL BANCO), estará facultado a completar el título valor emitido y suscrito en forma incompleta de la siguiente manera:

- Importe: Se consignará el valor del saldo deudor a la Fecha de Vencimiento más los intereses compensatorios y moratorios por los días transcurridos desde el vencimiento de la cuota y más las comisiones y gastos de cobranza correspondientes que se encuentren en la Hoja Resumen correspondiente y/o en el tarifario vigente de EL BANCO a la fecha de Vencimiento.
- Fecha de Vencimiento: Se consignará como Fecha de Vencimiento, la fecha en que se tenga por vencidas y liquidadas las cuotas del crédito que contengan el íntegro del saldo de deuda.
- Lugar de pago: Se consignará el domicilio de EL BANCO o en el lugar que se presente al cobro, de acuerdo con lo señalado en el título valor correspondiente.

El CLIENTE y EL/LOS AVALISTA/S y sus cónyuges si corresponde, suscriben el presente documento en señal de conformidad a las instrucciones contenidas en el mismo.

El presente documento suscrito en original y copia, implica la declaración de haber recibido conforme, copia de estas Instrucciones y copia del Pagaré emitido en forma incompleta .

..... de de

EL CLIENTE
PERSONA JURÍDICA
DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL: RUC N°:
REPRESENTANTE(S):
NOMBRE: DOI N°:
NOMBRE: DOI N°:

PERSONA NATURAL
NOMBRE: PEDRO RAFAEL LOZANO KEJIA DOI N° 088.03196
CÓNYUGE: DOI N°

.....
FIRMA Y SELLO FIRMA Y SELLO


EL/LOS AVALISTA/S
FIRMA:
NOMBRE:
DNI N°:
RUC N°:

FIRMA DEL CÓNYUGE:
NOMBRE:

S.0032/01.10 (Bx100x2)

COPIA - CLIENTE

- **Seguro de Desgravamen:** Documento que permite cancelar total o parcialmente el saldo del capital del crédito otorgado en caso de fallecimiento del titular asegurado por muerte natural o accidental y por invalidez total y permanente por accidente y por enfermedad.

OFICINA PRINCIPAL
Av. 28 de Julio 873, Miraflores, Lima, Perú
t (511) 213 3333, f (511) 243 3131 www.mapfreperu.com

MAPFRE

certificado seguro de desgravamen N° 4254649
póliza N° 6110610100006 / N° 6110610100007

DATOS DEL TITULAR

Apellidos LOZANO MEJÍA Nombres PEDRO RAFAEL
 DNI CEX PEX RUC N° 08803196 F. Nac. 12/02/1955 Edad 57 Sexo F M Nacionalidad PERUANO
 Dirección URB. ALTO DE LA LUNA I-41 Distrito S.L.B. Y RIVERO Prov./Dpto AREQUIPA / AREQUIPA
 Teléfono Celular 9965 93488 e-mail

DATOS DEL CÓNYUGE (solo si fuera mancomunado)

Apellidos Nombres
 DNI CEX PEX RUC N° F. Nac. Edad Sexo F M Nacionalidad

SEGURO DE DESGRAVAMEN

Titular Titular y Cónyuge

RIESGOS CUBIERTOS Y SUMA ASEGURADA

Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros en adelante LA COMPAÑÍA con RUC N° 20418896915 teléfono N° 2133333 fax N° 2139140 y domicilio en Av. 28 de Julio 873 Miraflores, certifica que de acuerdo a las condiciones generales y particulares de las pólizas N° 6110610100006 y N° 6110610100007 brinda amparo al (los) titular (es) de los préstamos vigentes contratados con el Scotiabank Perú con RUC N° 20100043140 teléfono N° 2116000 y domicilio en Dionisio Derteano 102 San Isidro, en adelante EL BANCO, por los riesgos y sumas aseguradas materia del seguro, siempre y cuando la cobertura se encuentre vigente a la fecha de producirse un eventual siniestro cubierto por la póliza.

RIESGOS CUBIERTOS: Muerte Natural; Muerte Accidental; Invalidez Total Permanente y Definitiva por Accidente y/o Enfermedad; y Desamparo Súbito Familiar.

SUMA ASEGURADA: Saldo insoluto de la deuda, sin considerar intereses ni moras hasta el límite máximo indemnizable.

FECHA DE INICIO DEL SEGURO: Fecha de desembolso del crédito. Para aquellos casos que requieran de evaluación médica, la fecha de inicio del seguro será al momento del desembolso del crédito, siempre y cuando la declaración de salud (DPS) y/o los exámenes médicos hayan sido aprobados por La Compañía.

VIGENCIA: La cobertura de este certificado se inicia desde el momento en que el crédito haya sido desembolsado por El Banco al cliente Asegurado [para los casos que requieran de evaluación médica, la cobertura del certificado se inicia al momento de desembolso, siempre y cuando la declaración de salud (DPS) y/o los exámenes médicos hayan sido aprobados por La Compañía], extendiéndose hasta la cancelación del saldo insoluto deudor, siendo requisito que el cliente asegurado se encuentre en todo momento al día en sus pagos y/o que EL BANCO lo haya declarado a La Compañía, dentro de los plazos y formas establecidas.

Las comunicaciones cursadas por los tomadores de seguro al Banco por aspectos relacionados a los contratos de seguro tendrán los mismos efectos como si hubieran sido presentadas a La Compañía de Seguros.

FORMA DE PAGO: La prima será pagada mensualmente y los pagos efectuados por los tomadores de seguro al Banco se considerarán abonados a los pagos de dicho concepto al momento de la devolución y hasta el límite máximo indemnizable sin contar intereses, gastos, moras o cualquier otro concepto cobrado por EL BANCO.

Para las coberturas de Muerte Natural; Muerte Accidental e Invalidez Total Permanente y Definitiva por Accidente el límite máximo a asegurar es de US\$ 1'000,000. El límite máximo de indemnización para la cobertura de Invalidez Total Permanente y Definitiva por Enfermedad será de US\$ 250,000 (Doscientos cincuenta mil y 00/100 dólares americanos) o su equivalente en moneda nacional, hasta la edad máxima de 65 años cumplidos. Para los asegurados mayores de 65 años, la cobertura de Invalidez Total Permanente y Definitiva por Enfermedad será máximo de US\$ 100,000 (Cien mil y 00/100 dólares americanos) o su equivalente en moneda nacional.

Asimismo, se otorga la cobertura adicional por Desamparo Súbito Familiar por el importe de US\$10,000 (Diez mil y 00/100 dólares americanos). Esta cobertura está sujeta al fallecimiento accidental del Titular y Cónyuge en un mismo evento.

ASEGURADOS: Personas naturales clientes del Banco Scotiabank, que tengan operaciones activas, sean mayores de edad y que no padezca de Anemia, Artritis Reumatoidea, Gota, Dislipidemia, Lupus, Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus, Insuficiencia Renal, Accidente Cerebro Vascular, Enfermedades Coronarias o Valvulares, Hígado graso o Cirrosis Hepática, Cáncer, Fibrosis Pulmonar, Epilepsia, Tabaquismo, Sobrepeso mayor a 20 kg, y que no se hayan realizado una Cirugía Cardíaca. Las personas que tengan algunas de las enfermedades mencionadas diagnosticadas por un médico colegiado y conocidas por el Asegurado, no serán aseguradas salvo evaluación médica, previa aceptación por parte de la Compañía y con un incremento máximo de 100% en la tasa o prima de seguro.

Aquellas personas que por la tabla de evaluación médica, hayan llenado la Declaración de Salud Personal y/o hayan requerido de exámenes, serán evaluados de acuerdo a las condiciones de la póliza.

Asimismo, se deja establecido que si en cualquier momento la persona hubiera excedido los límites de edad establecidos, se dará por concluida la cobertura respectiva, quedando la Compañía obligada únicamente a reintegrar las primas pagadas luego de dichos límites, aún cuando dicha inexactitud se descubra después del Fallecimiento o Invalidez del Asegurado.

ENDSATARIO: Scotiabank Perú S.A.A.

Declaro tener conocimiento y acepto las condiciones estipuladas en el presente certificado.

08 / 08 / 2012
Fecha de Emisión

Firma del Titular

Firma del Cónyuge

COD. 4000323

MAPFRE

- Hoja Resumen S.0052:** Este documento es el que indica que las partes (cliente y banco) acuerdan diversos costos durante la vigencia del crédito y que podrán ser modificados por el banco, por los motivos y el los plazo que se establezcan en el contrato respectivo.

ANEXO AL CONTRATO DE PRÉSTAMOS PERSONALES Y ESTABLECIMIENTOS
 Hoja Resumen de los costos y condiciones crediticias (Ley 28587 y sus modificatorias / Resolución S.B.S. N° 8181-2012)

T.C. Referencial⁷:
 Solicito la entrega del cronograma final personalmente.

Fecha: 08/08/2012

Nota: De no aceptar la opción se enviará el cronograma final al cliente a la dirección que mantiene el Banco en sus sistemas, el cliente podrá solicitar personalmente el cronograma en un lapso no mayor de 2 días útiles posteriores al desembolso. Transcurrido dicho plazo se procederá a enviar el cronograma a la dirección que mantiene el Banco en sus sistemas.

Apellidos y Nombres: <u>LOZANO HERIA, PEDRO RAFAEL</u>		Producto: <u>PRESTAMO PERSONAL e HIPOTECARIO</u>	
Monto Mínimo del Crédito / Línea Crédito: <u>\$ 30,000 - 152,600.00</u>		Moneda: Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input checked="" type="checkbox"/>	T.E.A. Fija (Compensatoria): <u>4.95 %</u>
Monto de Cuota Referencial:		Periodicidad de pago:	T.C.E.A. Tasa de Costo Efectivo Anual %
Mod. Cuotas: Simples <input checked="" type="checkbox"/> Dobles ² <input type="checkbox"/>		Periodo de gracia: _____ meses.	Seguro de Desgravamen: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Conyugal <input type="checkbox"/>
PRODUCTO →		Préstamo Personals	
Seguro Desgravamen (Prima Bruta Mensual) ⁴	Tasa%: <u>4,5 % / 6</u>	Individual <input type="checkbox"/> Conyugal <input type="checkbox"/>	
Seguro de Desempleo Involuntario o Incapacidad Temporal ⁵		4% (incluye IGV y Derechos de Emisión)	
Comisión Estado de Situación de Préstamo ⁶		US\$ 4 ó S/. 9	
En caso de incumplimiento de pago:			
Penalidad	Se cobra al 1er. día de obligación impaga: US\$ 15 ó S/. 50, por cada cuota vencida		
Gastos Judiciales	Se cobrarán según las tarifas relacionadas al proceso judicial		

Las partes acuerdan que estos costos durante la vigencia del crédito podrán ser modificados por el Banco, por los motivos y en los plazos que se establezcan en el contrato respectivo. El cliente se obliga a cumplir con las obligaciones de pago a su cargo en forma puntual y a constituir las garantías cuando corresponda. Los intereses compensatorios se devengarán hasta que la deuda quede íntegramente cancelada, aun cuando lo adeudado esté siendo cobrado en la vía judicial. Se aplicarán una penalidad a partir del día siguiente de la fecha de pago de no haberse cumplido con el mismo, se cobrará una sola vez por cada cuota vencida. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgo con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones Vigente. Los efectos generados en caso el CLIENTE reestructure o refinancie el préstamo serán: i) deterioro de la clasificación crediticia del CLIENTE en el sistema financiero; y ii) cambio de las condiciones originales del préstamo, generándose un nuevo cronograma que incluirá la deuda vencida más los cargos respectivos.

S.0052/11.2013 (Bx504)

COPIA - CLIENTE