



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTA DE INGENIERÍA ECONÓMICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA



**ANÁLISIS DEL CRÉDITO HIPOTECARIO DEL BANCO
INTERBANK EN LA PROVINCIA DE PUNO, DURANTE LOS
PERIODOS ENERO 2016 A SETIEMBRE 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LEYLA CAROLINA COILA PACHECO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO ECONOMISTA

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre Nancy Victoria Pacheco Alvarez a quien le agradezco siempre por su apoyo incondicional, por su paciencia, por su inmenso amor y por estar presente en cada paso de mi vida.

A mi familia, mi esposo Paul a quien agradezco su apoyo e inmenso amor, a mis amados hijos Alejandra y Evans quienes me alegran todos los días y me motivan a seguir creciendo personal y profesionalmente.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios todopoderoso por su infinita misericordia, por ser mi guía y fuente de sabiduría que me dio fuerza, salud, entendimiento para lograr esta meta, con toda la humildad que mi corazón puede emanar.

De igual forma a mi madre por inculcarme principios y valores corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. A mis hijos que son la razón de que me levante cada día esforzándome por el presente y el mañana. A mis hermanos por todo el apoyo brindado, y a mi esposo, mi compañero de vida, quien me apoya en cada paso que doy, estando en los buenos y malos momentos.

Agradecer también a mis docentes que me enseñaron y me instruyeron lo mejor posible para ser una persona de bien en el ámbito profesional.

A las autoridades de la Universidad Nacional del Altiplano en especial a la Escuela Profesional de Ingeniería Económica por haberme permitido seguir mis estudios y por contribuir a mi formación como profesional al servicio de la sociedad.

A mis compañeros de trabajo y mi institución de trabajo, por brindarme su apoyo y finalmente mi agradecimiento a todas las personas que de alguna manera han colaborado con sus ideas, comentarios y consejos durante todo el transcurso de mi carrera y especialmente en el desarrollo de este trabajo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 13

1.1.1. Pregunta general 16

1.1.2. Problemas específicos..... 16

1.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.2.1. Hipótesis general: 16

1.2.2. Hipótesis específicas:..... 17

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 17

1.3.1. Objetivo general:..... 17

1.3.2. Objetivos específicos: 17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO 18

2.1.1. Financiamiento Hipotecario..... 18

2.1.2. Factores De Oferta 18

2.1.3. Factores De Demanda 19

2.1.4. La Hipoteca..... 20



2.1.5.	El Crédito Hipotecario	20
2.1.6.	Valor De La Vivienda (precio de venta PV).....	20
2.1.7.	Monto De Crédito (Valor de Financiamiento VF):	20
2.1.8.	Cuota Inicial (CI)	21
2.1.9.	Cuotas Ordinarias	21
2.1.10.	Cuotas Extraordinarias	21
2.1.11.	Bien Futuro.....	21
2.1.12.	Plazo	21
2.1.13.	Tasa De Interés.....	21
2.1.14.	Tasa Costo Efectiva Anual (TCEA).....	21
2.1.15.	Los Productos Asociados	22
2.1.16.	Las Comisiones	22
2.1.17.	Comisión Por Retraso	22
2.1.18.	La Comisión Por Levantamiento De Hipoteca	22
2.1.19.	Tasación	22
2.1.20.	Valor De Realización	23
2.1.21.	Valor Comercial	23
2.1.22.	Lesión.....	23
2.1.23.	Levantamiento De Hipoteca.....	23
2.1.24.	Segundo Rango	23
2.1.25.	Carga	24
2.1.26.	Liquidación Proyectada.....	24
2.1.27.	Certificado De Numeración	24
2.1.28.	Declaratoria De Fábrica	24
2.1.29.	Escritura Pública	24



2.1.30.	Hipoteca Matriz.....	24
2.1.31.	Score.....	25
2.1.32.	Capacidad de pago insuficiente.....	25
2.1.33.	Sobreendeudamiento	25
2.1.34.	Puntaje menor y mínimo al permitido.....	25
2.1.35.	Antigüedad laboral es menor al permitido	26
2.2.	ANTECEDENTES	26
2.3.	JUSTIFICACIÓN	33

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	LUGAR DE ESTUDIO	34
3.2.	Método descriptivo.....	34
3.3.	Método deductivo	34
3.4.	Método analítico	34
3.5.	Método sintético	34
3.6.	Enfoque De Investigación	35
3.7.	Población y muestra	35
3.8.	Técnicas Y Materiales.....	35
3.9.	Materiales.....	35
3.10.	Proceso General Del Crédito Hipotecario.....	36
3.11.	Características A Evaluar Sobre El Ingreso Al Cliente	36
3.12.	Deuda Ingreso (D/Y)	36
3.13.	Cuota Ingreso (C/Y).....	37
3.14.	Beneficios Y Excepciones.....	37
3.14.1.	Cuenta sueldo en Interbank.....	37



3.14.2.	CTS (Compensación por tiempo de servicio) en Interbank	38
3.14.3.	Tarjeta De Crédito de Interbank.....	38
3.14.4.	Cuentas De Ahorro Y/O Corriente De Persona Jurídica en Interbank..	38
3.15.	Cuota Flexible.....	38
3.16.	Método econométrico para el primer objetivo específico.....	39
3.16.1.	Donde las variables son:.....	40
3.16.2.	Indicadores	40
3.17.	Metodología para el segundo objetivo específico	40

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO PRIMERO.....	41
4.1.1.	Logit multinomial	41
4.1.2.	Efectos marginales (edad).....	43
4.1.3.	Efectos marginales (nivel de educación)	45
4.1.4.	Efectos marginales (estado civil).....	48
4.1.5.	Efectos marginales (sexo).....	49
4.2.	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO SEGUNDO.....	51
4.2.1.	Condiciones generales para solicitar un crédito hipotecario	51
4.2.2.	MODALIDADES DE CALIFICACIÓN.....	52
4.2.3.	Calificación dúo	53
4.2.4.	Calificación tradicional o directa	54
4.2.5.	Calificación ahorro casa.....	55
4.2.6.	Herramientas	56
4.2.7.	Determinacion De Sobreendeudamiento Para Creditos.....	61
4.2.8.	Formato de modificaciones.....	61



4.2.9.	Formato de cancelacion de deudas	62
4.2.10.	Piloto cruce de score rechazo	62
4.2.11.	Proceso de evaluacion y aprobacion del chip (credito hipotecario).....	63
4.2.12.	SIEBEL	64
4.2.13.	Flujo de aprobacion.....	64
4.2.14.	Buzones de atención chip.....	64
4.2.15.	Primera llamada	65
4.2.16.	Segunda llamada	67
4.2.17.	Etapas de la aprobacion.....	68
4.2.18.	Armar caso o expediente	68
4.2.19.	Acreditación	69
4.2.20.	Entrega de resultados	70
4.2.21.	File de documentos	70
4.2.22.	Check list por tipo de ingresos	70
4.2.23.	Check list de documentacion requerida según el tipo de inmueble	70
4.2.24.	Proceso de desembolso	74
4.3.	DISCUSIÓN.....	79
V.	CONCLUSIONES.....	81
VI.	RECOMENDACIONES	82
VII.	REFERENCIAS.....	83

Área : Economía regional y local

Tema : Inversión pública – privada

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 18 de agosto de 2021.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Comparación de expedientes ingresados con los créditos desembolsados del Banco Interbank periodo enero 2016 a setiembre 2017.....	14
Tabla 2.	Motivos de rechazo de expedientes ingresados en Puno enero 2016 – setiembre 2017	15
Tabla 3.	Población y muestra	35
Tabla 4.	Deuda ingreso	36
Tabla 5.	Costo ingreso	37
Tabla 6.	Logit multinomial	42
Tabla 7.	Datos multinomiales	43
Tabla 8.	Efectos marginales (edad).....	43
Tabla 9.	Efectos marginales (nivel de educación)	46
Tabla 10.	Efectos marginales (estado civil).....	48
Tabla 11.	Efectos marginales (sexo).....	49
Tabla 12.	Crédito hipotecario (excepción).....	52
Tabla 13.	Modalidades de calificación del chip en Interbank.....	53
Tabla 14.	Nivel de riesgo según categoría para ahorro casa	56
Tabla 15.	Herramientas para el proceso de aprobación	56
Tabla 16.	Crecimiento de score rechazo	62
Tabla 17.	Buzones de atención chip.....	65
Tabla 18.	Excepción automática	66
Tabla 19.	Sustento para armar el expediente	68
Tabla 20.	Seguimiento de la operación.....	69
Tabla 21.	Resolución de la operación y emisión de la carta de aprobación.	70
Tabla 22.	Tabla de autonomías	76



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujo de aprobación, primera llamada.....	65
Figura 2. Flujo de aprobación, segunda llamada	67
Figura 3. Proceso de aprobación.....	69
Figura 4. Diagrama de flujo detallado sobre el proceso de desembolso.....	78



RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio de investigación es de puntualizar los factores principales que determinan el rechazo a la aprobación y desembolso del crédito hipotecario para el cliente del Banco INTERBANK en el periodo enero 2016 a setiembre 2017, la cual se realizará con información proporcionada por la entidad en estudio. El enfoque de investigación es el cuantitativo, puesto que se analiza variables numéricas. El método de investigación es el descriptivo, analítico – sintético. Los resultados evidencian que los principales factores de rechazo al otorgamiento del crédito hipotecario son, la capacidad insuficiente de pago, sobreendeudamiento, puntaje menor al mínimo permitido, y antigüedad laboral menor al permitido.

Palabras clave: Análisis, Crédito, Correlación, Determinantes, Hipotecario



ABSTRACT

The main objective of this research study is to specify the main factors that determine the rejection of the approval and disbursement of the mortgage loan for the INTERBANK Bank client in the period January 2016 to September 2017, which will be carried out with information provided by the entity under study. The research approach is quantitative, since numerical variables are analyzed. The research method is descriptive, analytical - synthetic. The results show that the main factors for rejection of the mortgage loan are insufficient ability to pay, over-indebtedness, a score lower than the minimum allowed, and working age lower than the allowed one.

Keywords: Analysis, Credit, Correlation, Determinants, Mortgage



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años el Perú tuvo un entorno económico favorable, logrando estabilidad macroeconómica y mayor crecimiento económico, lo que permitió el desarrollo de los mercados financieros. Según el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2015), el mercado de capitales ha quintuplicado su tamaño en los últimos 10 años, y el sistema financiero creció 4 veces respecto de sus colocaciones y en el mismo periodo, los depósitos lo hicieron en 3 veces, permitiendo que el Perú se consolide como líder y pionero de inclusión financiera a nivel mundial posicionándose durante siete años consecutivos como el país con el mejor entorno para las micro finanzas y la inclusión financiera, gracias a las diversas iniciativas de las instituciones públicas y privadas.

En la actualidad, tener una casa propia es un propósito fundamental de una familia, y entre los propósitos de Interbank es apoyar a las familias mediante créditos hipotecarios e inmobiliarios, pues cada nuevo cliente que obtiene un préstamo hipotecario representa un cliente potencial para otros productos financieros.

De acuerdo al Banco Interbank, el otorgamiento del crédito hipotecario, no debe de ser una carga económica para el beneficiario, la cual tenga como consecuencia que, el cliente no pueda solventar sus gastos familiares, por eso, en Interbank, los pagos de un crédito no deberían de representar más de un porcentaje definido (30% a 50%), pues se debe tomar en cuenta que, al contratar el crédito, significa comprometerse a pagar esa cantidad durante muchos años.

De los clientes que se aproximaron al banco Interbank a nivel nacional solicitando una evaluación de crédito hipotecario, aproximadamente un 22% son aprobados, es decir, que si califican para el crédito y que deben buscar y traer la documentación del inmueble que deseen comprar. Así mismo, los créditos desembolsados representan solo un 7% del total de ingreso de expedientes. En nuestro período de evaluación (enero 2016 a setiembre 2017) se aprobaron 198 créditos en la provincia de Puno de los cuales solo se desembolsaron 23 créditos, con lo cual podríamos confirmar que en promedio se desembolsa un crédito hipotecario al mes por oficina (habiendo meses en los que se desembolsa más de un crédito, y meses en los que no existe ningún desembolso).

De la cantidad de ingreso de expedientes a sistema, no se considera el primer filtro, que viene a ser el trabajador del banco quien perfila al cliente, por ejemplo, si viene un cliente con ingreso de S/ 900.00 soles, no hace falta ingresarlo a sistema, ya que uno de los requisitos es ingreso mínimo de S/ 1000.00 soles.

Tabla 1. Comparación de expedientes ingresados con los créditos desembolsados del Banco Interbank periodo enero 2016 a setiembre 2017

CANAL	Ingreso de expedientes	Envío de expedientes a evaluación para aprobación	Créditos aprobados	Créditos desembolsados
Lima	27,553	8332	5484	1326
Promotores	1925	1051	864	441
Provincia	23,154	8182	5351	2130
Puno*	896	237	198	23
TOTAL	52,632	17,565	11,699	3,897
PORCENTAJE	100%	33%	22%	7%

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco INTERBANK

Existen diversos motivos de rechazo para los créditos hipotecarios, pero los más comunes son: Capacidad de pago insuficiente con un 39% del total de expedientes



enviados a evaluación, Sobreendeudamiento con un 24%, Puntaje menor al mínimo permitido con un 11% y tenemos otros factores de rechazo que representan un 21%. Así mismo, estos factores pueden ser subsanados con un buen asesoramiento por parte del trabajador del banco.

Tabla 2. Motivos de rechazo de expedientes ingresados en Puno enero 2016 – setiembre 2017

MOTIVOS DE RECHAZO	CANTIDAD	%
Capacidad de pago insuficiente	61	39%
Sobreendeudamiento	38	24%
Puntaje menor al mínimo permitido	18	11%
Antigüedad laboral es menor al permitido	7	4%
Otros	34	21%
TOTAL	158	100%

Cabe mencionar que cuando los expedientes son aprobados, existen otros motivos por los cuales no se llegan a desembolsar, dichos motivos pueden darse en tres situaciones: i) por parte de cliente, en quien existe la probabilidad de desistir del crédito; ii) por parte del banco, que, al revisar la documentación, si ésta no se encuentra conforme según los lineamientos del banco (parte legal u operaciones), simplemente decide no desembolsar el crédito. Y finalmente, por parte del vendedor (dueños del inmueble) quien puede decidir no continuar el trámite de venta mediante banco (por la demora) o simplemente no quieran subsanar las observaciones de su inmueble, y solo quieran buscar otro comprador que les pague en efectivo y así evitar los trámites, que en algunos casos son engorrosos (seguimientos y cambios al Municipio y SUNARP).

Lo que más valora una persona es el tiempo en que se le pueda atender su solicitud, en este caso, desembolsar su crédito. En promedio el desembolso demora desde 15 días (si todo está conforme) hasta varios meses en los cuales se lleguen a subsanar las observaciones tanto del cliente y del inmueble. Por parte del cliente debe sustentar su



capacidad de pago, se verifica que no se encuentre sobreendeudado, que su puntaje menor al mínimo permitido cumpla

En este contexto, en el presente estudio, analizaremos los principales factores que determinan el otorgamiento del crédito hipotecario en el banco Interbank, al mismo tiempo se podrá analizar los factores de que determinan el rechazo de otorgamiento del crédito hipotecario, de los clientes que fueron evaluados durante los periodos de enero 2016 a setiembre 2017.

Es necesario mencionar que, durante el otorgamiento del crédito hipotecario, existen factores que pueden ser levantados como excepción, puesto que éstos no determinan significativamente el otorgamiento del crédito hipotecario.

1.1.1. Pregunta general

- ¿Cuál es el proceso para otorgar un crédito hipotecario por Interbank y cuáles son los motivos de rechazo en la agencia Puno periodo enero 2016 a setiembre 2017?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Se pueden subsanar los motivos de rechazo en Interbank Puno periodo enero 2016 a setiembre 2017?
- ¿De qué manera el proceso de evaluación, aprobación y desembolso del Crédito Hipotecario en el Banco INTERBANK ayuda a los clientes?

1.2.HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Hipótesis general:

- El factor principal que determina el rechazo a la aprobación y desembolso del crédito hipotecario, es el proceso de evaluación, considerando los factores representativos para la aprobación y rechazo del mismo.



1.2.2. Hipótesis específicas:

- Los factores de rechazo más representativos y significativos son la capacidad de pago, nivel de ingreso, y el sobre endeudamiento.
- El proceso de evaluación, aprobación y desembolso del crédito hipotecario es de acuerdo a las normas Interbank, y a las normas públicas.

1.3.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general:

- Puntualizar los factores principales que determinan el rechazo a la aprobación y desembolso del crédito hipotecario para el cliente del Banco Interbank en el periodo enero 2016 a septiembre 2017.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Identificar los factores de rechazo que pueden ser levantados como excepción según la información del Banco Interbank en el periodo enero 2016 a setiembre 2017.
- Desarrollar el proceso de evaluación, aprobación y desembolso del Crédito Hipotecario en el Banco Interbank.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.MARCO TEÓRICO

2.1.1. Financiamiento Hipotecario

El saldo de créditos hipotecarios depende de factores de oferta y de demanda. El principal factor de oferta es la disponibilidad de fondeo de largo plazo en el sistema financiero. Este fondeo puede provenir, por ejemplo, de bonos del gobierno a largo plazo (bonos soberanos o bonos globales), préstamos de largo plazo provenientes del exterior, financiamiento por parte de fondos de pensiones, entre otros. De otro lado, la demanda de créditos hipotecarios depende de la cultura crediticia, el grado de información, la capacidad de pago, entre otros, como señala Lusardi (2013), así como factores como la intención de comprar una vivienda y el grado de inclusión financiera

La regulación también puede considerarse como un factor que incluye en el crédito hipotecario. La reciente crisis financiera internacional reflejó la necesidad de una mayor regulación, supervisión y gestión de los riesgos bancarios. El Comité de Basilea desarrolló un conjunto de principios y recomendaciones para mejorar los estándares y la gestión de riesgos bancarios. En el Perú, el Acuerdo de Basilea III se cumple desde el año 2012.

2.1.2. Factores De Oferta

En el mercado de viviendas la curva de oferta es inelástica en el corto plazo, debido al período de construcción de viviendas nuevas. El corto plazo puede ir desde algunos meses a varios años, dependiendo de la magnitud del proyecto. Durante el corto plazo, los desplazamientos de la curva de demanda se reflejan principalmente con



mayores precios. El incremento de los precios indica a los constructores que hay una mayor demanda y provee incentivos a construir viviendas nuevas.

Égert y Mihaljek (2007) señalan que los principales factores de oferta incluyen los costos de construcción, los precios de los terrenos y las condiciones de financiamiento para proyectos inmobiliarios. Los costos de construcción incluyen los precios de los materiales de construcción, la planilla y salarios de los trabajadores, así como los estudios, planos y tasas por licencias y permisos. Los precios de los terrenos dependen de la ubicación y zonificación municipal. Las condiciones de financiamiento incluyen los préstamos que brindan los bancos a los constructores y el capital propio de las firmas constructoras.

2.1.3. Factores De Demanda

López, Aguayo y Expósito (1997) y Flores y Flores (2008), señalan que las familias demandan viviendas como parte de su portafolio de activos, basado en dos atributos: el servicio de alojamiento durante años o “servicios residenciales”, y la perspectiva de ganancia de valor en el tiempo y generar rentas por alquileres. La demanda por servicio de alojamiento en viviendas depende del crecimiento de la población, los ingresos familiares, los precios, y la disponibilidad y el costo de financiamiento. Una vivienda es, por lo tanto, tanto un bien de consumo como un activo de inversión. En esta línea, Flavin y Yamashita (2011) modelan la decisión de portafolio de los agentes considerando como restricción que el monto de crédito hipotecario no puede exceder el valor de la vivienda. Encuentran que la inversión en activos en función de la edad es una función con forma de U invertida, y alcanza un máximo entre los 55 y 60 años, para luego comenzar a decrecer.



Los individuos racionales saben que la compra de una vivienda mediante un crédito hipotecario reducirá su ingreso disponible durante el período de pago del crédito, por lo que ajustarán el consumo durante dicho período. Coulibaly y Li. (2006) encuentran que una vez que los hogares terminan de pagar sus créditos hipotecarios, dedican el mayor ingreso disponible principalmente a la compra de bienes durables tales como muebles y equipos de entretenimiento para el hogar, así como a mayor ahorro financiero. No encuentran un incremento importante del consumo de bienes no duraderos.

2.1.4. La Hipoteca

Es una garantía constituida por el propietario de un inmueble, asegurando el cumplimiento de cualquier obligación, propia o de un tercero. Esta garantía es real, accesorio, indivisible y registrable, que permite que el propietario no pierda la posesión del bien.

2.1.5. El Crédito Hipotecario

Es el producto financiero que te permite adquirir mediante un préstamo a largo plazo el inmueble que deseas, quedando el mismo en garantía hipotecaria a favor de la entidad financiera que te otorgue el préstamo, hasta la cancelación del mismo.

2.1.6. Valor De La Vivienda (precio de venta PV)

Es el precio de la casa, terreno o departamento que desea adquirir con el crédito.

2.1.7. Monto De Crédito (Valor de Financiamiento VF):

Es el monto total, respecto del valor de la vivienda, que te puede prestar el banco. En nuestro país la mayoría de los bancos te suelen prestar hasta el 90% del valor de la vivienda y el 10% restante te pedirán que lo aportes como cuota inicial.



2.1.8. Cuota Inicial (CI)

Es la diferencia entre el valor de la vivienda que deseas adquirir y el monto de crédito.

2.1.9. Cuotas Ordinarias

Son cuotas mensuales (12) e iguales todo el año

2.1.10. Cuotas Extraordinarias

Solo para clientes de actividad dependiente. El cronograma tendrá diez cuotas ordinarias al año y dos cuotas extraordinarias en enero y agosto, estos últimos equivalentes al doble de la cuota ordinaria aproximadamente.

2.1.11. Bien Futuro

Compra de algún proyecto del Banco – departamento o casas.

2.1.12. Plazo

Es el tiempo que te tomará terminar de pagar el crédito.

2.1.13. Tasa De Interés

Es el costo adicional que la institución financiera cobra por el préstamo.

2.1.14. Tasa Costo Efectiva Anual (TCEA)

De acuerdo a la definición financiera, la TCEA es un indicador que es elaborado mediante ratios financieros, y que representa en términos porcentuales el costo anual de un crédito. La TCEA engloba tanto los costos de tasa de interés, las comisiones, los seguros y otros gastos por servicios financieros. Es importante recalcar que las entidades cuentan con un rango de TEA mínimo y un TEA máximo y el otorgamiento de la misma



al usuario, se dará dependiendo de la calificación que reciba por parte de la entidad financiera.

2.1.15. Los Productos Asociados

Algunos bancos nos obligan a contratar productos adicionales para disminuir el tipo de interés. Estos productos suelen ser trasladar planilla, CTS, tener tarjetas de crédito con IBK.

2.1.16. Las Comisiones

Son condiciones que pone el banco a determinados aspectos del crédito hipotecario, éstas son las más comunes:

2.1.17. Comisión Por Retraso

Es la comisión, cuando el beneficiario, no realiza el pago del crédito en su debido momento, la cual tiene una penalidad. La comisión por modificación de condiciones o por cambio de garantías: Implica que has de pagar por aquellas modificaciones que se hagan en el préstamo una vez éste ya haya sido cumplimentado, cambio de fecha de pago, tiempo, etc.

2.1.18. La Comisión Por Levantamiento De Hipoteca

Consiste en el importe que se paga al efectuarse el levantamiento de hipoteca que implican unos gastos de notaría y registro. Esta comisión se calcula de acuerdo a notaria y ciudad. El Banco no cobra alguna comisión.

2.1.19. Tasación

Evaluación y estimación de los valores comerciales y de realización del inmueble. Se corrobora información con los documentos, Certificado de Registro Inmobiliario CRI, TESTIMONIO y AUTOVALUO.



2.1.20. Valor De Realización

Es el valor real del precio de inmueble, se considera su ubicación, sus medidas, sus acabados, etc. siempre es menos que el valor comercial.

2.1.21. Valor Comercial

Es el valor del precio promedio en que deberá ofrecerse el inmueble. No debe pasar la lesión.

2.1.22. Lesión

Diferencia significativa entre precio de venta de un inmueble y su valor comercial en el mercado. Por ejemplo, un cliente compra un inmueble a S/ 271'000 y el valor comercial es de S/ 387'233. En este caso tenemos una lesión de 42% y lo máximo que aceptamos es 20%.

2.1.23. Levantamiento De Hipoteca

Documento emitido por el banco con el que se mantiene un crédito hipotecario o un PPGH que permite levantar hipotecas inscritas en un inmueble. Este documento se entrega una vez cancelada la deuda o condicionada su cancelación.

2.1.24. Segundo Rango

Esto se da cuando un inmueble ya cuenta con una hipoteca inscrita y nosotros queremos inscribir otra hipoteca sin levantar la anterior. Por ejemplo, un cliente desea que le compremos la deuda que mantiene con BBVA, y nos ha alcanzado la minuta de levantamiento. En este caso debemos trabajar la operación con una excepción de 2do rango.



2.1.25. Carga

Son deuda, obligaciones y/o pleitos que tiene el propietario con arreglo del inmueble en cuestión. Un inmueble que cuenta con 2 títulos pendientes de inscripción.

2.1.26. Liquidación Proyectada

Es un documento emitido por una institución financiera que indica la deuda total del cliente a una fecha determinada. Se solicita cuando un vendedor cuenta con deuda hipotecaria en otro banco.

2.1.27. Certificado De Numeración

Documento emitido por alguna municipalidad que certifica la numeración municipal de una unidad inmobiliaria. Se solicita cuando existe una diferencia en el número del inmueble entre la municipalidad y registros públicos.

2.1.28. Declaratoria De Fábrica

Consiste en inscribir en RRPP la construcción o edificación de un inmueble. En cliente desea comprar una casa de 3 pisos, pero solo está inscrito en RRPP como terreno. Es un requisito indispensable para trabajar con MIVIVIENDA.

2.1.29. Escritura Pública

Es un documento en el que se deja constancia ante un notario un determinado hecho como la compra y venta de un inmueble.

2.1.30. Hipoteca Matriz

Se da cuando un proyecto está siendo financiado por algún banco del sistema financiero y deja en garantía el terreno donde se construirá. El vendedor antes de vender su inmueble deberá de levantar la hipoteca matriz.



2.1.31. Score

Es un puntaje que predice tu probabilidad de cumplimiento en el pago de tus obligaciones financieras en los próximos meses. ¿Para qué sirve? Para que las entidades que otorgan crédito puedan determinar, de manera rápida y consistente, tu nivel de riesgo o de incumplimiento de pago.

2.1.32. Capacidad de pago insuficiente

Se considera que cliente no sustenta el ingreso requerido para aprobar al monto deseado. Para subsanar este factor de rechazo, cliente puede presentar ingresos de forma mancomunada, acceder con la modalidad de DUO (juntar ingresos con algún familiar o amigo, no siendo necesario ser conyugue o esposo), por ahorro casa si es independiente o microempresario (depositar a una cuenta por 6 meses como mínimo la cuota que puede pagar con su sustento), o, por último, se le indica a cliente que debe incrementar sus ingresos para poder aprobar.

2.1.33. Sobreendeudamiento

Cliente no genera suficientes ingresos para poder cubrir todas sus deudas. Cumpliendo con lo normado por la SBS, el cliente no puede tener más de 5 entidades activas en el sistema de INFOCORP (buro que recopila la información de deuda del país). Para subsanar este factor de rechazo, se le recomienda a cliente anular sus tarjetas de crédito o cancelar sus deudas. Cliente puede aprobar indicando que cancelara deudas y que posteriormente entregara Boucher antes del desembolso. La opción es cancelar o amortizar sus deudas, todo depende de la evaluación

2.1.34. Puntaje menor y mínimo al permitido

Se refiere al score del cliente en INFOCORP, si es alto, cliente es muy buen pagador, mayor probabilidad de aprobar con mejores condiciones (menor tasa); si el score



es medio, puede darse la excepción de atenderlo, pero se revisará bien sus ingresos y deudas, y las condiciones del crédito serán moderadas; por último, si es un score bajo, simplemente no se dará excepción y no se podrá atender a cliente. Se puede levantar observación de acuerdo a los productos que tenga en el Banco o de acuerdo a la empresa donde labora, siempre y cuando tenga un sustento del motivo de error del porque tiene mala calificación. También hay cliente que por montos pequeños fueron reportados en sistema ya sea por error de cliente o la institución bancaria, en ese caso si la deuda fue menor a S/ 200 soles, entonces con constancia de no adeudo se puede levantar la observación.

2.1.35. Antigüedad laboral es menor al permitido

Si cliente no cumple con los requisitos de antigüedad laboral en la empresa actual donde labora, se puede sustentar continuidad laboral con las boletas de la empresa anterior. Se evalúa la modalidad de contrato y el tiempo de trabajo. Si cliente no cumple con este requisito, se tendrá que esperar a que cumpla con el plazo para poder atenderlo. Se puede dar excepción a este factor siempre y cuando a la fecha de desembolso del crédito hipotecario cliente ya cuente con la antigüedad requerida siempre que se tenga sustento de ello.

2.2.ANTECEDENTES

Gallegos (2019), analizó los factores determinantes para la obtención del crédito financiero, donde los resultados evidenciaron que las características individuales de los socios tienen relación respecto a acceder al crédito financiero. La investigación fue de tipo cuantitativo, utilizando la forma funcional del Propensity Score Matching, también es preciso señalar que la investigación tiene implicancia en los ingresos de los socios,



donde se demostró que el crédito financiero hogar tiene impactos positivos en el crédito financiero.

Cull, Ehrbeck, y Holle (2014) afirman que la inclusión financiera puede ayudar a los hogares pobres a mejorar sus condiciones de vida e impulsar la actividad económica, debido a que los pobres generalmente se encuentran excluidos del sistema financiero formal por falta de empleo asalariado, es decir, viven y trabajan en una economía informal no por decisión sino por necesidad, por ello necesitan una variedad de servicios financieros para crear y mantener medios de subsistencia, acumular activos, gestionar los riesgos y ordenar el consumo.

Según la **Organización Internacional del Trabajo (2013)** citado en (Cull et al., 2014), el grado de informalidad es marcadamente mayor en los países más pobres y en los segmentos de menores ingresos y puede llegar a más del 80 % o incluso al 90 % en algunos países en desarrollo.

Córdoba (2014), analizó el sector vivienda colombiano basado en las funciones de oferta y demanda de vivienda nueva, donde la demanda de crédito hipotecario es medida a través de la cartera hipotecaria, la que es explicada por la tasa de desempleo, la población económicamente activa, el número de licencias de construcción, la tasa de interés para la adquisición de vivienda, el índice de costos de construcción y el índice de precios de la vivienda nueva.

Cámara, Peña, y Tuesta (2013), analizaron las determinantes de la inclusión financiera en el Perú tanto para hogares como de empresas a través de la Encuesta Nacional de Hogares, por el lado de los hogares encontraron que uno de los factores tradicionales es el ingreso bajo que podría disminuir la probabilidad de estar bancarizado



y que aquellos hogares que se endeudan son más propensos a estar bancarizados que aquellos que no.

Cabe resaltar la importancia de los servicios financieros formales, pues estos desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento de los mercados y la economía, contribuyendo al desarrollo económico y social. Al igual que los servicios de infraestructura, los servicios financieros tienen importantes vínculos con la economía en general, y aportan elementos valiosos para las actividades de los sectores primario, industrial y terciario, así como para las personas.

Boyd (2011) resaltó que los estudios que analizaron los mercados de créditos afirmaron la existencia de una relación positiva entre acceso al crédito y reducción de la pobreza no obstante por lo general se ha encontrado una relación positiva y no una relación de causalidad. Un crédito ya sea formal e informal causa un efecto positivo en el portafolio de los prestatarios debido a que les permitirán aumentar los retornos de sus actividades, adquirir activos y protegerse del riesgo.

Respecto a la importancia de la intermediación financiera como reflejo del crecimiento económico, se encontró que ésta genera un entorno favorable para el desarrollo de demanda y oferta de diversos servicios financieros así lo destacan (Buchieri et al., 2012), al manifestar que existe una influencia de la tasa de crecimiento de la economía en el sistema financiero, ya que ésta provee los medios para la formación de intermediarios financieros que a su vez, promueven el crecimiento; mientras que el surgimiento de intermediarios acelera el crecimiento económico al mejorar la asignación de capital.

Aguilar, (2013), en su estudio titulado: Microcrédito y crecimiento regional en el Perú, sostiene: En este estudio se ha evaluado empíricamente el impacto que sobre el



crecimiento regional ha tenido la expansión de la actividad crediticia de las IMF peruanas. Encontrándose que este efecto es positivo y significativo. Por tanto, se encuentra evidencia de que la expansión micro crediticia experimentada en los últimos años está contribuyendo a dinamizar la actividad económica regional al movilizar recursos financieros en mercados de capitales locales, permitiendo una mayor producción a pequeños negocios, PYMES y un mayor consumo a los hogares de bajos ingresos. No obstante, además del efecto directo de la mayor intermediación financiera de las IMF hay que mencionar el efecto indirecto obtenido a través de los efectos multiplicadores que traen las actividades productivas y de consumo en las regiones. Los resultados del estudio también muestran que el crédito ofrecido por las IMF tiene un impacto más importante sobre el crecimiento que los créditos ofrecidos por la banca comercial por lo que el canal micro crediticio se convierte así en un mecanismo para impulsar la actividad económica a nivel local. Por tanto, las políticas públicas dirigidas a impulsar el crecimiento de las regiones, sobre todo en un contexto de descentralización, deben considerar el factor financiero, asociado con el desarrollo de la intermediación micro financiera, como un canal muy significativo para alcanzar este objetivo.

En este sentido, Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, (2015) señaló que es relevante analizar la inclusión financiera, para entender el comportamiento de la población frente a los servicios financieros, pues a partir de esta información se podrá lograr una mayor y mejor comprensión de las brechas entre las necesidades de la población y la oferta de servicios financieros, pues, pese a que la mayor parte de la población tienen acceso a los mercados financieros, ello no necesariamente se traduce de manera automática en el uso de servicios financieros.

Burneo (2010), en su tesis demuestra la relación significativa entre la variable bancarización versus la variable productividad de las microempresas. El cuestionario de



preguntas cerradas es la herramienta de medición empleada. En este estudio se busca señalar la importancia de la intermediación financiera motivada por la banca pública, como elemento predominante del crecimiento del PBI regional y agregado, por medio de la evaluación econométrica del impacto de las variables del flujo de crédito colocado por el Banco de la Nación a través del Programa de Préstamos Multired (PPM).

Maza (2010) en su estudio titulado: Efectos de la bancarización en el Perú: una contrastación empírica, concluyó que: Entre las razones que explican el continuo avance del proceso de bancarización en el país, está la descentralización económica observada en los últimos años y que ha mejorado el bienestar en la población de provincias. El avance en el proceso de bancarización en el país se registró principalmente en las provincias, donde se apreció un mayor dinamismo en el crecimiento de los depósitos y de los créditos, impulsados principalmente por las entidades que componen el sistema microfinanciero, como las cajas municipales, las cajas de ahorro y las edpymes, que son los que realizan el mayor esfuerzo por incorporar a más personas al sistema financiero. Un mayor nivel de bancarización permite que el proceso ahorro - inversión de la economía de la región funcione adecuadamente.

Kuang y Marcet (2012) presentan un modelo estilizado para una economía abierta en el cual agentes racionales invierten en la compra de activos. Utilizando este modelo los autores encuentran que los factores macroeconómicos ayudan a explicar las fluctuaciones de los precios entre los años 2001 y 2008. Los períodos de boom de precios coinciden también con períodos de deterioro de la cuenta corriente de la balanza de pagos, debido al incremento del consumo y la consiguiente reducción del ahorro. Esta situación se ha verificado también para Perú.



Selim (2008) estudia los determinantes de los precios de las viviendas en Turquía, utilizando la Encuesta de Presupuesto de Hogares de 2004. Se estima un modelo econométrico de precios hedónicos estimado por mínimos cuadrados ordinarios. Los resultados indican que los principales factores que afectan los precios de las viviendas son el tipo de edificio, el número de habitaciones, el área, y la disponibilidad de servicio de agua y gas natural.

Lamont y Stein (1999), utilizando datos a nivel de ciudades para Estados Unidos, encuentran que en las ciudades con mayor proporción de propietarios hay también mayores ratios de endeudamiento. En estas ciudades, los precios de las viviendas reacciones más a cambios en los ingresos per cápita de dichas localidades.

Franklin y Waddell (2002) estudian datos de la oficina local e impuestos en un centro urbano en Washington, Estados Unidos, entre 1995 y 1998. Encuentran que la facilidad de acceso (la distancia entre la vivienda y los lugares típicos de actividad de una familia) y transporte (incluyendo factores como congestión de tráfico) de una vivienda incluyen positivamente sobre su precio. En particular, las familias valoran más el acceso a centros comerciales y universidades.

Stumpf y Torres (1997), que estudian los alquileres en la ciudad de Porto Alegre en Brasil, utilizando datos de una encuesta directa en el sector formal. Se encuentra que los principales determinantes de los alquileres son la distancia a centros comerciales.

Perdomo (2010) estudia los efectos de la cercanía a una estación del sistema de transporte público TransMilenio en Bogotá, Colombia, utilizando datos de una encuesta y la metodología de emparejamiento (o propensity score matching, por sus siglas en inglés), en una regresión de precios hedónicos. El precio de las viviendas es mayor mientras más cerca se encuentre a la estación.



Duque, Velásquez y Agudelo (2011) estiman el efecto de la cercanía a una estación de metro en Medellín, Colombia. Los autores encuentran que, si la distancia es menor a 600 metros, el precio por metro cuadrado es mayor.

Payares (2012) utiliza información de datos de panel sobre valuaciones de una firma inmobiliaria para estimar los determinantes de los precios por metro cuadrado en viviendas de Barranquilla, Colombia, mediante una regresión de precios hedónicos. Los autores encuentran una relación positiva entre el precio y el estrato socioeconómico.

Figueroa y Lever (1992) utilizan datos de corte transversal (avisos publicados en un periódico local) y estiman una regresión de precios hedónicos para viviendas en Santiago de Chile. Los autores mencionan que es válido utilizar precios de oferta cuando el mercado de viviendas está suficientemente desarrollado y los vendedores se comportan de forma racional.⁵ Se encuentra que el precio está directamente relacionado con el ingreso promedio de la zona, el área, la disponibilidad de habitaciones de servicio, una relación inversa con la cercanía al centro de la ciudad.

Sagner (2009) encuentra que la antigüedad y el área son determinantes importantes del precio. Confirman, así como otros estudios para países latinoamericanos, que la cercanía a una estación de metro incrementa el precio. Encuentra, además, que las características de cada vivienda explican en 70 por ciento de las variaciones de los precios, y el 30 por ciento restante se explica por factores macro financieros, como el crecimiento del Producto Bruto Interno, la tasa de interés de los créditos hipotecarios y el índice de la Bolsa de Valores.



2.3.JUSTIFICACIÓN

Para una familia, una de las adquisiciones más importantes es la compra de una vivienda. El precio de una vivienda por lo general es alto en relación con los ingresos anuales del hogar. El financiamiento puede provenir de diversas fuentes. Primero, de los ahorros o riqueza. Segundo, de préstamos, los cuales podrían provenir del sector informal o del sistema financiero. Este último caso requiere que las familias tengan acceso al crédito, como señala Rossini (2009). En muchos países, los créditos hipotecarios son la principal fuente de financiamiento para la compra de viviendas.

En el Perú, la mayor parte de los créditos hipotecarios son otorgados por la banca comercial, pero otras instituciones financieras como empresas financieras, las cajas municipales y las cajas rurales también conceden estos préstamos. El Gobierno tiene dos programas de financiamiento, que se otorgan a través del sistema financiero, pero con fondos públicos: Techo Propio y el Fondo Mivivienda.

En este contexto, es necesario analizar el proceso de otorgamiento del Crédito hipotecario, puesto que en la práctica se observa que, de todos los créditos solicitados, una parte de los mismos no llegan a concretarse.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.LUGAR DE ESTUDIO

El alcance del presente estudio es provincial, puesto que la cobertura de Interbank Puno abarca toda la provincia de Puno.

3.2.Método descriptivo

Nos permite realizar análisis descriptivo, puesto que las variables que se están regresionando guardan relación entre sí significativamente. Se plasma los resultados en cuadros que explican con claridad los tipos de créditos, cantidad de los arribos e ingresos, los rechazados, aprobados y finalmente los desembolsados.

3.3.Método deductivo

De acuerdo a la información obtenida por parte del banco, se asumen proposiciones como verdaderas los cuales nos permite obtener una conclusión que se valida con los datos obtenidos.

3.4.Método analítico

El método analítico se aplicó en el tratamiento de los elementos referidos a cada tipo de crédito a nivel nacional.

3.5.Método sintético

El método sintético se aplicó en la integración y consolidación de los datos, presentando estos resultados en cuadros



3.6. Enfoque De Investigación

Puesto que se analizó variables numéricas, el enfoque de investigación es cuantitativo.

3.7. Población y muestra

La población y muestra, estará representada por la totalidad de clientes evaluados durante los periodos de enero 2016 a setiembre 2017 de los clientes de la provincia de Puno.

Donde

Tabla 3. Población y muestra

Población y Muestra	
Ingreso de expedientes	896
Rechazados	158
Aprobados	176
Desembolsados	23

Fuente: Banco INTERBANK

3.8. Técnicas Y Materiales

El análisis estadístico que permitió la captación de la información de datos del Banco, así como directivas y manuales. Información base para presentar los consolidados de los créditos hipotecarios solicitados por los clientes a nivel nacional, dando énfasis a la evaluación de la Provincia de Puno.

3.9. Materiales

Los materiales a utilizar en el presente estudio, será el manual de tiendas del banco Interbank.



En relación a la evaluación de variables, se utilizará la guía del proceso de desembolso del crédito hipotecario, y las bases de datos del Banco Interbank

3.10. Proceso General Del Crédito Hipotecario

El Banco INTERBANK cuenta con un proceso de punta a punta, el cual va desde la APROBACION, que es donde se inicia la venta, incluye prospección y evaluación del cliente. Luego viene el DESEMBOLSO, Incluye la evaluación del inmueble y seguro del cliente. Y por último tenemos la POST VENTA, se atiende los requerimientos de nuestros clientes con un crédito hipotecario vigente.

3.11. Características A Evaluar Sobre El Ingreso Al Cliente

De acuerdo al monto de ingreso neto se evalúa la cuota máxima.

3.12. Deuda Ingreso (D/Y)

Será el nivel máximo de endeudamiento que se le puede dar al cliente de acuerdo a sus ingresos y lugar de residencia, aquí se considera todas las deudas del cliente en el sistema financiero. No puede exceder este porcentaje.

Tabla 4. Deuda ingreso

Ingreso neto	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
[menos de 1000>	25%	25%	25%	22%	25%
[1000-1500>	26%	38%	34%	26%	30%
[1500-2000>	33%	43%	40%	33%	33%
[2000-3000>	39%	48%	48%	40%	43%
[3000-4000>	47%	51%	54%	46%	49%
[4000-5000>	53%	53%	57%	52%	54%
[5000-7000>	58%	58%	59%	53%	57%
[7000-a más>	59%	60%	60%	60%	60%
Zona geográfica					
Zona 1	Lima y Callao				
Zona 2	Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Junin, Pasco y Puno				
Zona 3	Arequipa, Huánuco, Moquegua y Tacna				
Zona 4	Ica, La Libertad, Lambayeque, Piura, Tumbes y Ancash				
Zona 5	Loreto, Madre de Dios, San Martín y Ucayali				

Fuente: Banco INTERBANK



3.13. Cuota Ingreso (C/Y)

Será el nivel máximo de cuota que se le puede dar al cliente de acuerdo a su ingreso. Los porcentajes son de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 5. Costo ingreso

- INGRESO PROMEDIO	- CUOTA / INGRESO
- De S/ 1500 a S/ 4500	- 40%
- De S/ 4500 a S/ 5000	- 45% (por excepción) *
- De S/ 5000 a más	- 50%

*El SCORE cliente debe ser alto

Si cliente tiene ingreso neto de S/ 4300.00 soles, no tiene deuda, entonces le correspondería una cuota que no exceda el 40% de su ingreso.

3.14. Beneficios Y Excepciones

De acuerdo al cuadro anterior, el cliente puede tener excepciones si tiene los siguientes productos con el Banco:

3.14.1. Cuenta sueldo en Interbank

Aquellos clientes que mantengan la Planilla IBK no deberán adjuntar la boleta de pago, los Analistas de Hipotecario visualizarán los ingresos netos de los clientes en el Link proporcionado por el área de Planillas, en la cual podemos visualizar y validar el histórico de los últimos 6 meses, si el cliente mantuviera ingresos variables, se le considerará el ingreso menor para el análisis de capacidad de pago. Si el Analista de Hipotecario en el proceso de evaluación cree conveniente solicitar al cliente la boleta de pago, observará el expediente sustentando el por qué debe adjuntar dicho documento. La planilla es la mejor herramienta que hará que se pueda solicitar excepciones y sobre todo reducir la tasa. Así mismo, podemos pedir puntos adicionales en su C/Y.



3.14.2. CTS (Compensación por tiempo de servicio) en Interbank

Depende del monto que tenga cliente. Se puede reducir la tasa del crédito hipotecario si cliente mantiene su CTS en el banco Interbank.

3.14.3. Tarjeta De Crédito de Interbank

Nos ayuda a cruzar información, también para que puedan considerar una mejor tasa en vista de que es cliente.

3.14.4. Cuentas De Ahorro Y/O Corriente De Persona Jurídica en Interbank

Para los empresarios, si manejan sus cuentas con el Banco también se les considerara con mejores condiciones.

3.15. Cuota Flexible

Aplica para créditos hipotecarios desembolsados a partir de oct. 2016. El cliente puede solicitar Cuota Flexible una vez cancelada la décimo segunda cuota de su cronograma de pagos y hasta un máximo de ocho veces durante todo el plazo del crédito, transcurriendo al menos doce meses entre cada solicitud de Cuota Flexible. El saldo adeudado por concepto de capital, más el monto de intereses, comisiones y gastos correspondientes a la cuota que se deja de pagar serán capitalizados con el consiguiente recalcu del crédito, generándose un nuevo cronograma de pagos el cual ampliará el plazo del préstamo en un mes adicional cada vez que lo solicite.

El cliente para acceder a este beneficio deberá:

- Solicitarlo a partir del siguiente día útil de la cancelación de la cuota vencida y hasta 7 días útiles antes del vencimiento de la cuota a desplazar;



- Cada vez que solicite este beneficio, el crédito no debe tener más de 5 días de atraso por mes durante los últimos 12 meses transcurridos a partir de la solicitud;
- Haber transcurrido 2 meses desde el último pago anticipado o adelanto de cuotas;
- Sólo se podrá aplicar para las cuotas ordinarias, no aplica para las cuotas extraordinarias.
- Durante la vigencia de la cuota flexible no se podrán realizar pagos anticipados, salvo que, a solicitud del cliente, se anule este beneficio.
- Una vez aceptada la solicitud, se pondrá a disposición del cliente el nuevo cronograma de pagos a través de los canales directos establecidos por Interbank.
- Los Canales de atención para presentar la solicitud de Cuota Flexible son:
 - Tiendas
 - Banca Telefónica

3.16. Método econométrico para el primer objetivo específico

Para la estimación de los resultados, se utilizó los modelos multinomiales, puesto que de acuerdo a los objetivos se estimará los factores de rechazo que pueden ser levantados como excepción, estos factores los estimaremos con una regresión multinomial, la cual tiene el siguiente algoritmo matemático.

$$\Pr(y = 0|x) = 1 - \Pr(y = 1|x) - \Pr(y = 2|x)$$

$$\Pr(y = 1|x) = \frac{\exp(x'\beta_1)}{1 + \exp(x'\beta_1) + \exp(x'\beta_2)}$$

$$\Pr(y = 2|x) = \frac{\exp(x'\beta_2)}{1 + \exp(x'\beta_1) + \exp(x'\beta_2)}$$



Donde la probabilidad $y=0$ tiene múltiples respuestas, las cuales representan los factores de rechazo que pueden ser levantados como excepción.

3.16.1. Donde las variables son:

- Capacidad de pago
- Sobre endeudamiento
- Puntaje menor al mínimo permitido
- Antigüedad laboral es menor al requerido

3.16.2. Indicadores

De acuerdo a los datos a utilizar, los indicadores serán presentados en términos porcentuales, puesto que se analizará variables logarítmicas, variables de escala, variables nominales.

3.17. Metodología para el segundo objetivo específico

Para lograr el desarrollo del segundo objetivo específico, describiremos el proceso de evaluación, aprobación y desembolso del Crédito Hipotecario en el Banco Interbank, considerando la información otorgada por el banco.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados son obtenidos mediante la información proporcionada por el Banco Interbank.

4.1.RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO PRIMERO.

Identificar los factores de rechazo que pueden ser levantados como excepción según la información del Banco Interbank en el periodo enero 2016 a setiembre 2017

En el cumplimiento del primer objetivo específico se utilizó los modelos econométricos de respuesta multinomial.

4.1.1. Logit multinomial

En la siguiente tabla se presenta, la regresión del modelo Logit multinomial, donde se puede observar que:

Tabla 6. Logit multinomial

Multinomial logistic regression					Number of obs	237
					LR chi2(13)	1310
					Prob > chi2	0.000
Log likelihood = -4963.9547					Pseudo R2	0.217
Ing	Coef.	Std. Err.	z	P>z	[95% Conf. Interval]	
1.est_civ	0.285	0.063	-4.54	0.000	-0.407	-0.162
1.sexo	0.123	0.063	-1.95	0.051	-0.247	0.000
Tamaño del hogar	0.645	0.041	15.7	0.000	0.564	0.725
Sector de empleo						
Público	0.294	0.085	3.46	0.001	0.127	0.461
Privado	0.014	0.077	-0.18	0.855	-0.165	0.137
Independiente	0.205	0.082	-2.49	0.013	-0.366	-0.043
Edad						
27-39 años	0.758	0.083	-9.11	0.000	-0.921	-0.595
40-42 años	0.774	0.088	-8.82	0.000	-0.946	-0.602
43 a más años	0.875	0.080	-10.96	0.000	-1.031	-0.718
Educación						
Secundaria	1.068	0.151	7.08	0.000	0.773	1.364
Superior no universitaria	2.708	0.149	18.14	0.000	2.416	3.001
Superior universitaria	1.729	0.163	10.59	0.000	1.409	2.049
/cut1	0.990	0.190			-1.362	-0.617
/cut2	1.208	0.194			0.828	1.588
/cut3	4.182	0.201			3.788	4.576

Fuente: Banco INTERBANK

Elaboración: Propia

- El modelo en forma conjunta es significativo, puesto que en Prob > chi2 es 0.000, la cual es menor al 0.05. De acuerdo a la interpretación estadística, el 0.05 denota el p valor, y dentro de lo límites permitidos del análisis de confianza, éste no tiene que exceder dicho valor puesto que se trabaja al 5% de error y 95% de confianza.
- El Pseudo R2, tiene un valor moderado de 21.2%.
- El valor de razón de máxima verosimilitud es grande, por lo que podemos afirmar que el modelo en forma conjunta es significativo.

Tabla 7. Datos multinomiales

Pr (ing==Capacidad de pago insuficiente)
Pr (ing==Sobreendeudamiento)
Pr (ing==Puntaje menor y mínimo al permitido)
Pr (ing==Antigüedad laboral es menor al requerido)

Fuente: Banco INTERBANK

Elaboración: Propia

Los datos multinomiales son de menor nivel a mayor nivel.

Es necesario mencionar que los parámetros estimados en el modelo logit multinomial no se pueden interpretar directamente como efectos marginales, por lo que es necesario realizar el análisis de efectos marginales.

4.1.2. Efectos marginales (edad)

Tabla 8. Efectos marginales (edad)

Efectos marginales (edad)		
Capacidad de pago insuficiente	18-26 años **	0.053
Capacidad de pago insuficiente	27-39 años **	0.101
Capacidad de pago insuficiente	40-42 años **	0.102
Capacidad de pago insuficiente	43 a más años **	0.110
Sobreendeudamiento	18-26 años **	0.223
Sobreendeudamiento	27-39 años **	0.311
Sobreendeudamiento	40-42 años **	0.313
Sobreendeudamiento	43 a más años **	0.324
Puntaje menor y mínimo al permitido	18-26 años **	0.537
Puntaje menor y mínimo al permitido	27-39 años **	0.483
Puntaje menor y mínimo al permitido	40-42 años **	0.481
Puntaje menor y mínimo al permitido	43 a más años **	0.469
Antigüedad laboral es menor al requerido	18-26 años **	0.187
Antigüedad laboral es menor al requerido	27-39 años **	0.105
Antigüedad laboral es menor al requerido	40-42 años **	0.104
Antigüedad laboral es menor al requerido	43 a más años **	0.096

Fuente: Banco INTERBANK

Elaboración: Propia

Si el entrevistado tiene edad dentro del rango de 18-26 años.

- Existe una probabilidad del 5.3% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.



- Existe una probabilidad del 22.3% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 53.7% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 18.7% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

Si el entrevistado tiene edad dentro del rango de 27-39 años.

- Existe una probabilidad del 10.1% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 31.1% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 48.3% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 10.5% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

Si el entrevistado tiene edad dentro del rango de 40-42 años.

- Existe una probabilidad del 10.2% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 31.3% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 48.1% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.



- Existe una probabilidad del 10.4% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

Si el entrevistado tiene 43 a más años de edad

- Existe una probabilidad del 11% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 32.4% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 46.9% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 9.6% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

4.1.3. Efectos marginales (nivel de educación)

La interpretación de los efectos marginales nos permitirá conocer el comportamiento de la población en estudio, analizado en términos numéricos, de acuerdo con la definición de Apaza (2012), el análisis marginal nos permite obtener información cuantitativa sobre el hecho en estudio y mediante ello poner límites a las decisiones.

Tabla 9. Efectos marginales (nivel de educación)

Efectos marginales (nivel de educación)		
Capacidad de pago insuficiente	Primaria **	0.331
Capacidad de pago insuficiente	Secundaria **	0.153
Capacidad de pago insuficiente	Superior no universitaria **	0.035
Capacidad de pago insuficiente	Superior universitaria **	0.087
Sobreendeudamiento	Primaria **	0.456
Sobreendeudamiento	Secundaria **	0.429
Sobreendeudamiento	Superior no universitaria **	0.200
Sobreendeudamiento	Superior universitaria **	0.345
Puntaje menor y mínimo al permitido	Primaria **	0.198
Puntaje menor y mínimo al permitido	Secundaria **	0.375
Puntaje menor y mínimo al permitido	Superior no universitaria **	0.590
Puntaje menor y mínimo al permitido	Superior universitaria **	0.489
Antigüedad laboral es menor al requerido	Primaria **	0.016
Antigüedad laboral es menor al requerido	Secundaria **	0.043
Antigüedad laboral es menor al requerido	Superior no universitaria **	0.175
Antigüedad laboral es menor al requerido	Superior universitaria **	0.078

Fuente: Banco INTERBANK

Elaboración: Propia

Si el entrevistado tiene solo educación primaria completa

- Existe una probabilidad del 33.1% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 45.6% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 19.8% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 1.6% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

Si el entrevistado tiene solo educación secundaria completa

- Existe una probabilidad del 15.3% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.



- Existe una probabilidad del 42.9% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 37.5% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 4.3% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

Si el entrevistado tiene educación superior no universitaria

- Existe una probabilidad del 3.5% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 20% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 59% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 17.5% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

Si el entrevistado tiene educación superior universitaria

- Existe una probabilidad del 8.7% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 34.5% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 48.9% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.



- Existe una probabilidad del 7.8% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

4.1.4. Efectos marginales (estado civil)

Tabla 10. Efectos marginales (estado civil)

Efectos marginales (estado civil)		
Capacidad de pago insuficiente	Casado **	0.077
Capacidad de pago insuficiente	Soltero **	0.097
Sobreendeudamiento	Casado **	0.272
Sobreendeudamiento	Soltero **	0.305
Puntaje menor y mínimo al permitido	Casado **	0.512
Puntaje menor y mínimo al permitido	Soltero **	0.487
Antigüedad laboral es menor al requerido	Casado **	0.139
Antigüedad laboral es menor al requerido	Soltero **	0.112

Fuente: Banco INTERBANK
Elaboración: Propia

Si el entrevistado es casado

- Existe una probabilidad del 7.7% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 27.2% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 51.2% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 13.9% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

Si el entrevistado es soltero

- Existe una probabilidad del 9.7% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.

- Existe una probabilidad del 30.5% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 18.7% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 11.2% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.

4.1.5. Efectos marginales (sexo)

Tabla 11. Efectos marginales (sexo)

Efectos marginales (sexo)		
Capacidad de pago insuficiente	Mujer **	0.085
Capacidad de pago insuficiente	Varón **	0.094
Sobreendeudamiento	Mujer **	0.286
Sobreendeudamiento	Varón **	0.300
Puntaje menor y mínimo al permitido	Mujer **	0.500
Puntaje menor y mínimo al permitido	Varón **	0.489
Antigüedad laboral es menor al requerido	Mujer **	0.128
Antigüedad laboral es menor al requerido	Varón **	0.116

Fuente: Banco INTERBANK

Elaboración: Propia

Si el entrevistado es de género femenino

- Existe una probabilidad del 8.5% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 28.6% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 50% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 12.8% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.



Si el entrevistado es de género masculino

- Existe una probabilidad del 9.4% de tener el motivo de rechazo de “capacidad insuficiente de pago”.
- Existe una probabilidad del 30% de tener el motivo de rechazo de “sobreendeudamiento”.
- Existe una probabilidad del 48.9% de tener el motivo de rechazo de “Puntaje menor y mínimo al permitido”.
- Existe una probabilidad del 11.6% de tener el motivo de rechazo de “Antigüedad laboral es menor al requerido”.



4.2.RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO SEGUNDO

Desarrollar el proceso de evaluación, aprobación y desembolso del Crédito Hipotecario en el Banco Interbank

4.2.1. Condiciones generales para solicitar un crédito hipotecario

Condiciones:

Edad mínima	→	: 25 años
Ingreso mínimo		: Crédito hipotecario S/ 1500.00 : Crédito MiVivienda S/ 1000.00 : Crédito Techo Propio \leq S/ 3626.00 por familia
Antigüedad laboral	{	: 1ra categoría – 1 año : 2da categoría – 2 años : 3ra y 4ta categoría – 2 años : 5ta categoría – 6 meses (ingresos fijos) 1 año ingreso variable
Central de riesgos	{	: No tener Cobranza Judicial en los últimos 2 años con el sistema financiero : No tener deudas castigadas en INTERBANK los últimos 2 años y No tener saldo o deuda refinanciada en INTERBANK en los últimos 6 meses

Si el cliente no cumple con estas condiciones, no accederá a un crédito hipotecario por excepción.

Tabla 12. Crédito hipotecario (excepción)

5ta categoría	1era categoría		3era categoría	
	Rentistas	Profesional Independiente	Microempresario	Accionista
Dependiente Rentas provenientes del trabajo personal prestado en relación de dependencia. (sueldos, salarios, gratificaciones, vacaciones)	Arrendamiento de bienes muebles e inmuebles solo de uso comercial	Rentas obtenidas por el ejercicio individual de cualquier profesión	Derivadas de actividades comerciales, industriales, servicios o negocios	
Ingreso Fijo ✓ 1 última boleta de pago. ✓ Último estado de cuenta AFP (Si no tiene validables). ✓ Abonos en cuenta sueldo (Si no tiene validables).	✓ Contrato de alquiler vigente. ✓ Última D.D.J.J. anual de 1ra. categoría. ✓ 3 Pagos Mensuales a SUNAT ✓ PU y HR. ✓ Relación de inquilinos (teléfono fijo).	✓ Contrato de locación de servicios (Si gira a 1 o 2 empresas). ✓ Recibos por Honorarios de los últimos 3 meses. ✓ D.D.J.J. anual del último año. ✓ Relación de clientes (teléfono fijo).	ventas declaradas < a S/ 3MM ✓ Constitución de Empresa. ✓ PDT de los últimos 3 meses*. ✓ 2 últimas D.D.J.J. anuales de la empresa*. ✓ Balance General SUNAT (02 últimos) ✓ Cronogramas de deudas SSFF de la empresa ✓ Relación de clientes y proveedores (teléfono fijo). ✓ Estado de cuenta corriente de la empresa (Cuando ventas anuales superan S/. 1'000,000 y no tiene movimientos). ✓ D.D.J.J. Renta Personal y/o PDT 0617 en préstamo mayor a \$200 mil*. ✓ *Constancia de presentación y voucher de pago de impuestos	ventas declaradas > a S/ 3MM ✓ Constitución de Empresa. ✓ PDT de los últimos 3 meses*. ✓ Últimas D.D.J.J. anuales de la empresa*. ✓ Relación de clientes y proveedores (teléfono fijo). ✓ Estado de cuenta corriente de la empresa (Cuando ventas anuales superan S/. 1'000,000 y no tiene movimientos). ✓ D.D.J.J. Renta Personal y/o PDT 0617 en préstamo mayor a \$200 mil*. ✓ *Constancia de presentación y voucher de pago de impuestos
Ingreso Variable ✓ 3 últimas boletas de pago. ✓ Último estado de cuenta AFP (Si no tiene validables). ✓ Abonos en cuenta sueldo (Si no tiene validables).				

Fuente: Banco INTERBANK

4.2.2. MODALIDADES DE CALIFICACIÓN

De acuerdo a la información proporcionada por la entidad, se tiene 3 tipos de modalidades de calificación.

- Para acceder a cualquier tipo de crédito hipotecario, compra de deuda hipotecaria o prestamos personal con garantía inmobiliaria.
- La evaluación está sujeta a la pauta de riesgos vigente para cada producto y el tipo de ingresos (rentas) que tenga cada cliente.

Tabla 13. Modalidades de calificación del chip en Interbank

MEDIO DE CALIFICACIÓN	CONCEPTO	ACCESO A
Dúo	Puede sumarse ingresos con quien quiera sin importar el vínculo ni el parentesco.	Hipotecario Tradicional MiVivienda
Tradicional o Directo	Se realiza una evaluación en función a los ingresos, deudas y calificación en el sistema. Puede ser individual o mancomunada	Hipotecario Tradicional MiVivienda Compra de Deuda PPGH
Ahorro Casa	Se realiza una evaluación de los ingresos formales y de ingresos sin sustentos para demostrar la capacidad de ahorro mensual reflejada en el monto depositado en una cuenta de ahorros (o en el pago de alquiler de su vivienda)	Hipotecario Tradicional (bajo excepción) MiVivienda

Fuente: Banco INTERBANK

4.2.3. Calificación dúo

Se evaluarán a los solicitantes, uno como titular y otro como fiador solidario, sin importar el parentesco o vínculo. Dicho lanzamiento recién se realizó el 08 de mayo del 2017

Está dirigido a aquellas personas naturales, que, sin importar el vínculo o parentesco, quieran sumar sus ingresos para adquirir un crédito hipotecario. Nuestros clientes podrán compartir su crédito junto con la persona que más quieran: un amigo novio, papa, mama, hermana, tío, sobrino, etc.

Anteriormente solo se podía sumar ingresos si uno era casado (partida de matrimonio), conviviente (declaración jurada de convivencia), o con un codeudor el cual tenía que ser un familiar de primer grado.

Por ello con este nuevo lanzamiento, les abre la puerta a muchas personas que quieran su casa. Los que pueden acceder a través de Dúo son:



- Dependientes e independientes profesionales
- Ingresos brutos individuales mayores a S/ 1500.00 soles
- Edad entre 25 y 65 años
- Nacionalidad peruana

Las principales condiciones de Dúo son:

- Aplica solo para la adquisición de inmueble o terreno. No aplica para ampliación, remodelación y/o construcción de Vivienda.
- Cantidad máxima de codeudores: 2.
- Aplica para Hipotecario tradicional en soles o dólares y MiVivienda en soles.
- Se generará un único cronograma de pagos por el total de la deuda a nombre del titular.
- Ambos codeudores serán copropietarios del inmueble en el porcentaje que ellos convengan.
- La garantía se registrará ante SUNARP respetando el porcentaje de participación de cada codeudor y en la central de riesgos figurará solo el titular.

4.2.4. Calificación tradicional o directa

Se evaluarán a los solicitantes. Puede ser individual o mancomunada.

- Aplica para todos los productos.
- Para créditos en soles y dólares.
- Financiamiento para adquirir, ampliar o remodelar una vivienda o terreno.

Requisitos:



- Se suman ingresos de ambos solicitantes en la evaluación.
- Para dependientes e independientes.
- El número máximo de codeudores es 2.

4.2.5. Calificación ahorro casa

Se atiende a clientes dependientes, profesional independiente y Mype. Aplica para créditos MiVivienda como primera opción, pero si el cliente no cumple con los requisitos o cumple con alguna de las siguientes condiciones podrá hacerlo como un Hipotecario Tradicional.

- El valor de inmueble tiene que ser mayor a 100 UIT
- Cuota inicial mayor o igual al 30% del monto total de venta.
- Beneficiados por programas de aporte de vivienda pero que no cuentan con un inmueble.
- Ahorro casa con apoyo del exterior

Requisitos

- El ingreso formal sustentable debe cubrir por lo menos el 50% de la cuota del crédito.
- Numero de abono:
 - o a) solo los casos de Dependiente y profesional independiente podrán dar 4 abonos si tiene riesgo bajo y dan el 20% de cuota inicial.
 - o b) Mype siempre debe dar 6 abonos.

- Previamente a la apertura de cuenta el cliente pasara por una aprobación de riesgos para validar el score.
- La cuota inicial depende del cruce de scores que tenga el cliente.

Tabla 14. Nivel de riesgo según categoría para ahorro casa

ZONA RIESGO	5TA Cat.	4TA Cat.	MYPE
Riesgo Bajo	10%		20%
Riesgo Medio	10%		20%
Riesgo Alto	10%	20%	30%
Rechazo	No se atiende		

Fuente: Banco INTERBANK

4.2.6. Herramientas

El Banco INTERBANK maneja diferentes herramientas que le permite evaluar y prospectar al cliente. Cada una cumple una función importante y su uso no necesariamente es en conjunto. A continuación, se presenta un cuadro resumido sobre las herramientas y más adelante se detalla su manejo y guía.

Tabla 15. Herramientas para el proceso de aprobación

TIPO	USO	HERRAMIENTAS
Aplicativos	Para la prospección y aprobación	- ADQ - HPC - Excel de sobreendeudamiento
Herramientas de Riesgos	Para el proceso de aprobación	- Cálculo de ingresos del Titular/ cónyuge - Score Buró - Determinación del sobre endeudamiento
Herramienta de Tasas	Para la negociación pre desembolso.	- Herramienta de reducción de tasas

Fuente: Banco INTERBANK



4.2.6.1.ADQ

ADQ es un aplicativo que usa el Banco INTERBANK para filtrar y concretar todos los productos financieros del Banco: cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, préstamos personales, depósitos a plazo, entre otros. Dentro de ellos se encuentra el Crédito Hipotecario.

En dicha herramienta se ve todo el proceso y trámite con respecto al crédito, podemos ver en qué estación está, los comentarios de los analistas, fechas de modificaciones, etc.

Dicha herramienta también nos permite ingresar a la central de riesgos, para ver la situación financiera de cada cliente, sus deudas, si tiene créditos castigados, deudas vencidas, score buro, entre otros. Dicha información no es actualizada (un mes de retraso), ya que la central de riesgos actualiza sus datos cada fin de mes.

Cuando se filtra al cliente en ADQ, se pide todos los datos concernientes al crédito y éste nos dará una respuesta de pre-aprobación o rechazo. El rechazo se puede dar en dos llamadas, la primera cuando apenas con los DNI el sistema lo rechaza por diferentes motivos, y la segunda llamada cuando luego de ingresar el DNI, te permite continuar con la evaluación e ingresar sus demás datos, y posterior a ello te rechaza indicando también el motivo. Los datos a pedir son:

- Estado civil, es importante saber si evaluaremos al cliente como soltero, conviviente o casado (según DNI), ya que a ambos se les revisará las deudas vigentes y sus reportes en la central de riesgos. También el cliente deberá indicar si se considerará en la evaluación los ingresos mancomunales o solo del titular (conyugue no siempre labora). Esto mucho depende del monto que desea aprobar



el cliente y las condiciones, por ello la plataforma deberá de asesorar al cliente desde su inicio.

- Saber el tipo de renta e ingresos, de ser dependiente indicar dirección principal de la empresa.
- Tipo de residencia actual del cliente y su localidad (casa propia, alquilada o familiar).
- Monto de precio de venta del inmueble
- Modalidad por la que desea acceder: Hipotecario Tradicional, MiVivienda, Compra de Deuda o Préstamo Personal con Garantía Inmobiliaria.
- Valor de Cuota inicial (para compra de inmueble)
- Fecha de pago
- Tiempo del crédito
- Tipo de cuotas, ordinarias o extraordinarias.
- Destino del crédito: comprar una casa, departamento, terreno, casa de campo o casa de playa. También si el cliente ya tiene un inmueble y desea remodelar, construir o ampliar
- Tipo de seguro sobre el inmueble: Interno o Externo.

Si en la evaluación el crédito sale **pre-aprobado**, entonces se le pedirá al cliente los documentos solicitados por sistema. Cabe indicar que dicha pre-aprobación no está garantizando el crédito, ya que en Crédito Hipotecario ingresarlo a ADQ es solo un primer filtro. Cuando cliente sustente información con documentos, la plataforma se encarga de armar el file y mandar su aprobación al siguiente canal que es Acreditación (más adelante



se explica el proceso de aprobación). El analista encargado revisara los documentos y de ser aprobado enviara por correo la Carta de Aprobación.

Si el crédito es **rechazado** entonces se le deberá indicar al cliente las formas por las que se podría levantar los motivos de rechazo. Ahí es cuando se usa las otras herramientas.

En ambos casos, ADQ nos mostrará la tasa pre aprobada al cliente (solo en caso de que el rechazo sea en primera llamada, ahí no se podrá ver la tasa). Con dicho porcentaje es con el que trabajaremos para las simulaciones que nos pida el cliente. Cuando no se filtra al cliente, la plataforma trabaja con un estimado de tasa que va desde el 8.5% hasta un 11% (todo depende del tipo de cliente) y estimaciones de plataforma.

4.2.6.2.HPC simulador

HPC, es una herramienta que nos permite simular el cronograma del cliente. Debemos de filtrar los datos del monto a financiar, tasa de interés, tiempo del crédito, fecha de pago, fecha de desembolso, tipo de seguro si es interno o externo, porcentaje del seguro, si el crédito será individual o mancomuno y precio de venta del inmueble.

Luego de ello nos exporta un cronograma y la cuota es un aproximado a la cuota real, todo depende de la fecha de desembolso y las condiciones que tenga aprobado el cliente.

Este simulador sirve tanto para créditos tradicionales del Banco, para MiVivienda Más o COFIDE.

- Simulador nuevo MiVivienda COFIDE nuevo tramo – 16
- Simulador Nuevo MiVivienda mas – 17



4.2.6.3.Herramienta de reducción de tasa

Dicha herramienta sirve para que mediante una pagina, el asesor del crédito pueda solicitar una menor tasa de la ofertada por ADQ. Se ingresa al link del banco de acuerdo al perfil; como RF Plataforma, Ejecutivo de Banca Persona como Gerente de tienda o Gerente Asistente.

Para solicitar una reduccion de tasa se debera sustentar de acuerdo a las condiciones que tengamos. Los motivos por los cuales nos pueden reducir la tasa son:

- Planilla y/o CTS de cliente en INTERBANK, o sustentar que pasara su planilla y/o CTS. Depende también del monto de sus ingresos y cantidad del CTS.
- Productos que mantenga con el Banco, tarjeta de crédito, cuentas de ahorro, plazos fijos, fondos mutuos y préstamos personales.
- Cliente potencial, de acuerdo a su score en central de riesgos.
- Competencia, que otra entidad le ofrezca mejor tasa.

La respuesta puede llegar hasta en 24 horas. Si uno esta conforme con el pedido de tasa, al momento de la aprobacion la plataforma debe de adjuntar el correo de conformidad.

Si el area ofrece una contra oferta, es decir, una tasa menor a la que se pide, se puede nuevamente solicitar la tasa con un mejor sustento. Algunas veces, al menos cuando se trata de competir con ofertas que otros bancos dan a los clientes, la tasa en contra oferta es mas alta de la competencia, trabajamos la reduccion de tasa con los jefes directos del producto mediante correos, sustentando del por qué no deberiamos perder al cliente.



La tasa aprobada solo estara vigente 30 dias, posterior al mes se debe pedir actualizacion, podria darse el caso de que no se le vuelva a dar la misma por cambio en score del cliente en sistema, o por condiciones diferentes del Banco.

4.2.7. Determinacion De Sobreendeudamiento Para Creditos

Se Utiliza el excel de sobreendeudamiento para consignar los ingresos netos del cliente y la deuda total que mantiene guiandose de la informacion en la central de riesgos.. Dicha informacion se clasifica como Saldo de deuda Tarjeta de Credito, linea no usada de tarjeta, deuda de prestamo personal, deuda de credito vehicular, creditos por convenio vigentes, deudas de hipotecarios.

Esta herramienta permite evaluar al cliente considerando o no las deudas vigentes; el cliente puede indicar que ya cancelo sus deudas, que cancelara y/o amortizará algunas de ellas, o que simplemente desea saber a cuanto aprobaria con o sin deudas.

4.2.8. Formato de modificaciones

Luego de la aprobacion del credito hipotecario, es normal que el cliente indique cambios como en el precio de venta, el tiempo, moneda de desembolso, entre otros. Es ahí cuando se usa el excel de Formato de Modificaciones.

No solo es por parte del cliente que se requiere cambios, algnas veces a los analistas se les pasa una informacion, y por ello la plataforma tiene que dar seguimiento al credito viendo que las condiciones del credito se cumplan, por ello tambien se manda el excel para actualizar, modificar o si deben de considerar alguna excepcion en la evaluaicion.

4.2.9. Formato de cancelacion de deudas

Al momento de la evaluacion, en el excel de sobreendeudamiento se puede variar en considerar o no las deudas del cliente, pero para que el area de riesgos (analistas de los creditos) sepan que deudas o no considerar, en el expediente que se enviara de debera adjuntar el Formato de Cancelacion de Dudas con firma del cliente marcando y escribiendo que deudas cancelara, amortizara o incluso si anulara sus tarjetas de crédito, con ello el area de evaluacion tendra conocimiento que solo debe evaluar al cliente con las deudas que mantendra vigente y no haga caso a la central de riesgos. En la carta de aprobacion nos ponen como condicion que deudas debera cancelar para desembolsar el credito.

4.2.10. Piloto cruce de score rechazo

Se tiene el piloto para poder atender a los clientes que tengan cruce de score rechazo: tener en cuenta que el cliente tiene cruce de score rechazo cuando el de filtros score Buro e Hipotecario está en la zona de rechazo, se adjunta cuadro:

Tabla 16. Crecimiento de score rechazo

Score Hipotecario	BUREAU / Buró					
	Alto verde	Medio amarillo	Bajo Rojó	Muy Bajo Rojó	No recomendado Rojó	Rechazado Plomo
Alto / Verde	Bajo Riesgo	Bajo Riesgo	Riesgo Moderado	Riesgo Moderado	Riesgo Alto Aceptación con validación adicional	Rechazo
Medio / Amarillo	Bajo Riesgo	Bajo Riesgo	Riesgo Moderado	Riesgo Alto Aceptación con validación adicional	Riesgo Alto Aceptación con validación adicional	Rechazo
Bajo / Rojo	Riesgo Moderado	Riesgo Alto Aceptación con validación adicional	Riesgo Alto Aceptación con validación adicional	(1) Riesgo Alto Aceptación con validación adicional	(2) Rechazo	Rechazo
Rechazado / Plomo	Riesgo Alto Aceptación con validación adicional	Rechazo	Rechazo	Rechazo	Rechazo	Rechazo

Fuente: Banco INTERBANK



Solo se podrá atender a estos clientes siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Clasificación SBS e IBK 100% Normal (últimos 03 meses).
- Ingreso neto o conyugal mínimo S/. 5M (titular mínimo 60% del total de ingresos)
- Condición Laboral: Dependiente / Profesionales Independiente (no microempresario, accionista o rentista)
- Profesionales Independiente: deben de tener ESSALUD activo de últimos meses
- No tener ninguna otra excepción (capacidad de pago, continuidad laboral, etc.)
- Se asignará una línea de S/ 3MM mensuales para atender este piloto, agotada la línea mensual no se podrá atender ningún caso adicional hasta el siguiente mes
- Toda operación debe contar con VB de gerente de División de Tiendas (Lima / Provincia), se adjunta modelo
- El VB lo solicitara el ejecutivo de Canal, previa revisión de expediente

4.2.11. Proceso de evaluación y aprobación del chip (credito hipotecario)

En el día a día, las plataformas del Banco INTERBANK, atienden en promedio a 60 personas, de los cuales una gran mayoría son los que consultan sobre como acceder a un credito hipotecario. A continuacion se detalla el proceso de prospeccion del cliente desde su inicio hasta su desembolso.

- Paso previo: SIEBEL
- Flujo de aprobación
- Etapas de la aprobación



4.2.12. SIEBEL

Siebel es un aplicativo que usan todos los trabajadores del Banco en atención al cliente. Es importante usarlo ya que es como una agenda comercial y que ayuda a gestionar y llevar un control así como también se podrá evitar cruces con otros canales.

Es una herramienta donde se filtra a todos los clientes que se atiende en el día, ahí se puede ver que campañas vigentes tiene el cliente. Para Crédito Hipotecario es importante que se cree la oportunidad al cliente, ya que quien filtra y crea la oportunidad por primera vez en siebel, es quien tiene derecho sobre el crédito, a pesar de que se haya ofrecido o filtrado por otro canal. Algunas veces se pierden créditos por no haber sido filtrados en SIEBEL.

No aplica en caso el cliente este siendo atendido por Televentas Lima.

4.2.13. Flujo de aprobación

Cuando cliente se apersona para consultar sobre si puede acceder a un crédito hipotecario, la plataforma hace un primer filtro, que no necesariamente requiere de ingresarlo en sistema (ADQ) ya que con sus datos de ingresos y deudas se puede estimar el monto que aprobará usando las herramientas de HPC, EXCEL SIMULADOR DE SOBREENDEUDAMIENTO, y se le aproxima la tasa en un rango del 8.5% al 11%. La mayoría de clientes solo consultan, pero los que están realmente interesados piden una evaluación más específica, es ahí donde recién se ingresa a ADQ para ver si cliente aprueba.

4.2.14. Buzones de atención chip

A continuación, primero se detalla los buzones con los cuales se trabaja para la aprobación del crédito hipotecario.

Tabla 17. Buzones de atención chip

	Acreditación CHIP	Pre Filtro CHIP	Consultas CHIP
¿Qué puedo enviar? 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresan expedientes en flujo aprobado o investigar. Además: <ol style="list-style-type: none"> Se envían escaneados los perfiles Dependientes y Profesionales Independientes Se envían físicos para los de 3era categoría a través de valija al CTC 2do piso 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresan expedientes rechazados, pero que se encuentren dentro de la política de excepciones. Reevaluación de monto financiado Para los casos de 3era categoría se deben enviar físicos a través de valija al CTC 2do piso. 	<ul style="list-style-type: none"> Consultas sin intermediarios sobre: <ol style="list-style-type: none"> Políticas Pauta de excepciones Seguimiento de expedientes
¿Cuáles son los tiempos de atención? 	<ul style="list-style-type: none"> Hasta la 1pm atención en el mismo día Después de la 1pm al día siguiente de acuerdo al orden de llegada. 	<ul style="list-style-type: none"> Hasta la 1pm atención en el mismo día Después de la 1pm al día siguiente de acuerdo al orden de llegada. 	<ul style="list-style-type: none"> Hasta la 3pm atención en el mismo día Después de la 3pm al día siguiente de acuerdo al orden de llegada.
¿Quién puede enviar los correos? 	<ul style="list-style-type: none"> Pueden enviar los correos: GT, GA, EBP, Plataformas 	<ul style="list-style-type: none"> Solo GT, GA o EBP Otros no serán atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona de tiendas.

Fuente: Banco INTERBANK

4.2.15. Primera llamada

Según la pre calificación, nos dirá si cliente aprueba o si se rechaza, a dicha operación se denomina primera llamada. Si pasa la primera llamada, es ahí cuando podemos obtener 3 repuestas, que son Aprueba, Aprueba a menor monto o Rechazo.

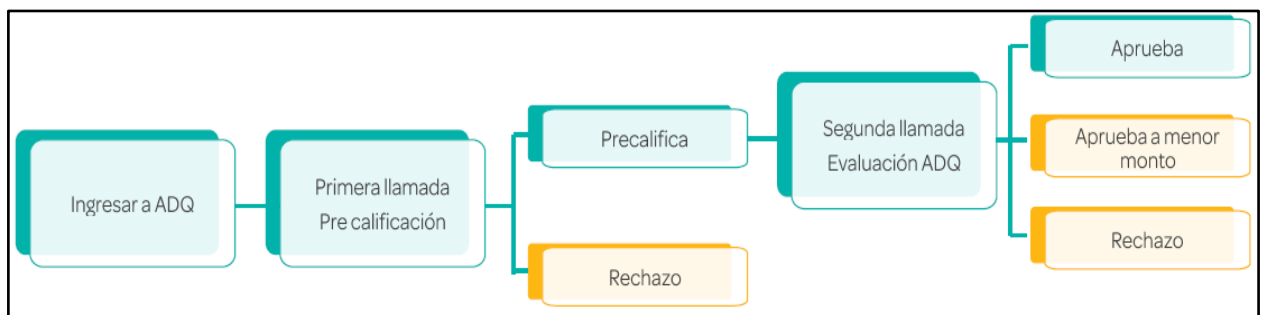


Figura 1. Flujo de aprobación, primera llamada

Si el resultado es Rechazo, se procede a revisar el caso para enviarlo por tipo de excepcion. Existen dos tipos:

a. Excepcion Automatica:

Monto no aprobado y la operación esta dentro de las excepciones automaticas que pasan a riesgos a traves del buzón Pre Filtro Chip. No se requiere conformidad.

Tabla 18. Excepción automática

Motivo de Rechazo	Sustento para levantar rechazo
Sectorista negativo	Cliente debe ser resectorizado por ejecutivo (adjuntar correo).
C/y mayor a 40%	Dependientes ingreso neto > S/5M c/y hasta 50%
Sobreendeudamiento	Sustento de ingresos mayores a los indicados en ADQ, cancelación de deudas.
Número de entidades	Adjuntar formato de anulación de líneas de tarjetas para regírnos a lo normado (5 entidades con deuda y 7 reportadas en total incluyendo IBK)
Continuidad laboral	Sustento de continuidad laboral
Ultima boleta de pago entidades publicas	Desfase máximo de 2 meses
Reingreso por otro canal	Presentar VB del otro punto de venta cediendo su colocación (correo).
Base negativa: abonos ahorro casa	E-mail al buzón de solicitud de atención ADQ en caso no registre motivo de base negativa en ADQ.
Clasificación RCC incorrecta o no actualizada	Presentar sustento (titular cónyuge aval, garante, empresa)
Castigo monto menor a s/.200 no IBK	Presentar sustento de cancelación, reclamo o error.
Cliente cas - ordenes de servicio > 3 años	Profesionales (doctor, abogado, ingeniero, arquitecto, etc) con antigüedad laboral > a 3 años. Demostrar continuidad mínima de 3 años para el estado
Cliente PNP	Base negativa PNP sujeto a evaluación
Reevaluación de monto	Sustento de otros ingresos, compromiso de cancelación deudas.
Calificativo negativo entidades publicas	Rechazo en ADQ que registre el ingreso con RUC de entidad del estado
Mi vivienda ratio hasta 39.9%	No debe ser mayor a ratio d/y acorde a zona e ingreso neto.
Ahorro casa otro banco proyecto IBK	Base negativa PNP sujeto a evaluación
Ahorro casa abonos constructora solo proyectos autorizados*	Carta original membretada con el detalle de los 6 meses de abonos, mail de contacto de la constructora.
Ahorro casa hipotecario	No califica como Mi vivienda por una de las siguientes condiciones: Aporta más de 30% de cuota inicial Valor del inmueble mayor a 70 UIT Demostrar que fue beneficiado por el estado para financiar un inmueble.
Antigüedad empresa pertenece a corporación	Demostrar con RUC de empresa matriz para validar vínculo entre empresas.
Utilidades	Afluentes, score alto o medio, total de utilidades anuales debe ser mayor a 3 veces sueldo neto del cliente.
Sin contrato laboral (Profesionales independientes)	* Profesional brinda servicios a más de 2 clientes (contador, abogado, odontologo, etc), entidades privadas no del estado. * Hasta 2 empleadores, adjuntar constancia laboral en hoja membretada de la empresa.
3ra vivienda a más	PU-HR de cada inmueble e indicar uso actual.

Fuente: Banco INTERBANK

b. Excepcion Regular

Monto no aprobado y se debe solicitar un VB a riesgos a traves del Buzon Consultas Chip para continuar con la aprobacion.

¿Cuales son las excepciones regulares?

Las excepciones regulares son todas aquellas que no se encuentren en el cuadro anterior para lo cual el primer paso es mandar la consulta al buzón CONSULTAS CHIP solicitando el VB a riesgos para atender la excepción. Si la respuesta es positiva, entonces se arma el expediente y se manda al buzón Pre Filtro CHIP para su respectiva aprobación. Si la respuesta es negativa, entonces se le indicará al cliente que no procede su crédito.

4.2.16. Segunda llamada

Si el cliente pre califica en la segunda llamada, entonces se podrá continuar con el proceso de aprobación en ADQ, en el cual se tiene los siguientes tres escenarios. Si el resultado es Rechazo, entonces se procede como en la primera llamada.

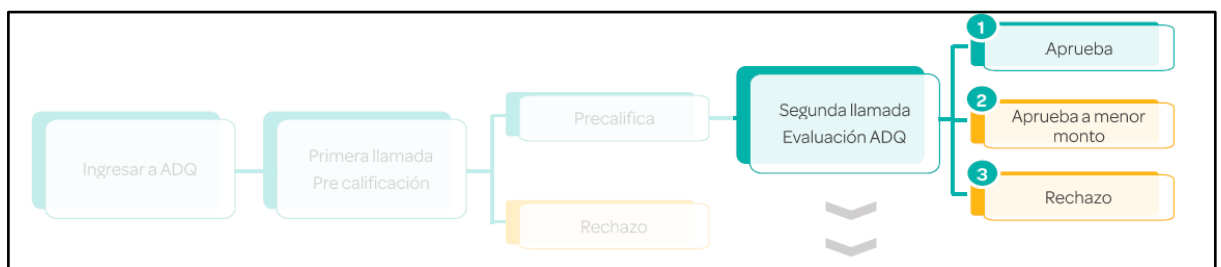


Figura 2. Flujo de aprobación, segunda llamada

Aprueba

Escenario en que ADQ da oferta igual a la solicitud que hace el cliente.

Monto aprobado = Monto solicitado

Aprueba a menor monto

Existen dos formas de atender este pedido que son la excepción automática y la regular.

Excepcion automatica: Monto aprobado es menor a la solicitud y la operación esta dentro de las excepciones automaticas que pasan a riesgos a traves del Buzon Pre Filtro chip

Excepcion regular: monto aprobado es menor a la solicitud y debe solicitarse un VB a riesgos a traves del Buzon Consultas CHIP para continuar con la aprobacion.

Rechazo

Se sigue el procedimiento de rechazo ya especificado anteriormente.

4.2.17. Etapas de la aprobacion

Para todos los escenarios se tiene las mismas etapas de aprobacion

4.2.18. Armar caso o expediente

Armar el sustento necesario para continuar con el proceso de aprobacion

Tabla 19. Sustento para armar el expediente

Tarea	Escenario	Aprueba	Aprueba a menor monto	Rechazo
Solicitar documentos		✓	✓	✓
Completar formato de modificaciones (reconsideración de monto)			✓	✓
(Excepción automática) Completar Plantilla de Excepciones			✓	✓
(Excepción regular) Solicitar VB a Buzón Consultas CHIP			✓	✓
Completar herramienta de Sobreendeudamiento (Excel)			✓	✓
Armar el file con documentos recopilados		✓	✓	✓
Escanear file a Buzón Acreditación Chip (perfiles de 5ta y 4ta categoría) O enviar file físico a Riesgos (perfiles 1era y 3era categoría)		✓	✓	✓
Escanear file a Buzón Prefiltro Chip (perfiles de 5ta y 4ta categoría) O enviar file físico a Riesgos (perfiles 1era y 3era categoría)			✓	✓

Fuente: Banco INTERBANK

En el file se documentos se debe incluir:

- BIP 521, en dicho documento va la información requerida al cliente.

- Copias de DNI vigentes, de titular y conyugue. En la actualidad, podemos enviar para su aprobación solo la RENIEC impresa, ya posteriormente se deberá regularizar la copia.
- Documentos de evaluación, Boletas, PDT, DDJJ, RXH, Contratos.
- Plantilla de excepción o mail de excepción (opcional según el expediente), también incluye el BIP 522 de ser necesario.

4.2.19. Acreditación

Validacion de los documentos por parte de riesgos para obtener la aprobacion

Evaluacion de la operación por parte de riesgos para obtener la aprobacion.

Tabla 20. Seguimiento de la operación

Tarea	Escenario	Aprueba	Aprueba a menor monto	No Aprueba
Seguimiento en ADQ del proceso de aprobación		✓	✓	✓
Levantamiento de observaciones a Buzón Acreditación o Buzón Prefiltro. Estas observaciones las define riesgos.		✓	✓	✓
Seguimiento de verificación en ADQ (condicional a cada caso)		✓	✓	✓

Fuente: Banco INTERBANK

Evaluacion de la operación por parte de riesgos para obtener la aprobacion

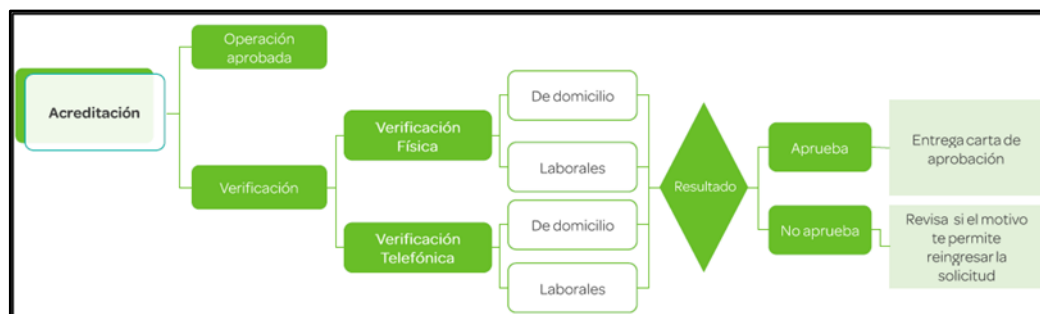


Figura 3. Proceso de aprobación

Si la operación No aprueba, se envía el sustento de levantamiento por mail al buzón Pre Filtro CHIP y se debe solicitar que se vuelva a verificar.

Los clientes pueden evitar pasar por verificación, siempre y cuando su información este actualizada en todos los sistemas del banco.

4.2.20. Entrega de resultados

Luego de toda la revisión por parte de riesgos, si sale aprobado, entonces envían la carta de aprobación por correo. Si la aprobación sale rechazada o anulada, no se avisa mediante correo, sino la plataforma es quien tiene que estar viendo la respuesta en ADQ.

Tabla 21. Resolución de la operación y emisión de la carta de aprobación.

Tarea	Escenario	Aprueba	Aprueba a menor monto	No Aprueba
Llamar y enviar carta de aprobación al cliente		✓	✓	✓
Indagar si cuenta con inmueble ubicado		✓	✓	✓
Se solicita documentación por tipo de inmueble		✓	✓	✓

Fuente: Banco INTERBANK

4.2.21. File de documentos

Para armar el expediente antes y después de la aprobación, los requisitos son los siguientes:

4.2.22. Check list por tipo de ingresos

Para armar el file de documentos, requeriremos los requisitos según su categoría.

4.2.23. Check list de documentación requerida según el tipo de inmueble

Existen dos tipos de viviendas para comprar, la primera es Vivienda Terminada que significa un inmueble independizado, que esta en uso o que puede haberse vendido más de una vez. Y el segundo es el Bien Futuro, que es cuando el cliente comprara un departamento de primera venta (estreno). En ambos casos, los vendedores pueden ser personas naturales o personas jurídicas.



a. Vivienda Terminada, el desembolso se hace mediante Cheque de Gerencia a nombre del vendedor. Los requisitos son:

- Copia simple del Predio Urbano (PU) y Hoja Resumen (HR)
- Copia simple del recibo de pago del impuesto predial de todo el año.
- Certificado de Registro Inmobiliario (CRI) original y vigente con antigüedad no mayor a 30 días. Recomendable sacarlo de SUNARP cuando ya se tenga todo lo demás.
- Copia simple de Título de propiedad.
- DNI del o los vendedores (es).

Si el vendedor es Persona Juridica, tambien se necesita:

- Copia simple del Testimonio de constitución de empresa
- Vigencia de poder original y actual, con no más de 30 días de emitido.

Si es con poder de alguna de las partes, tambien necesitamos:

- Copia simple del Testimonio del poder
- Vigencia del poder original y actual con no más de 30 días de emitido.

Si tiene hipoteca vigente:

- Deberá traer la Minuta de levantamiento de hipoteca condicionado, original.
- Liquidación de saldo deudor proyectado a 30 días.

b. Bien Futuro Proyecto IBK

El desembolso se hace como Abono en cuenta. Proyecto IBK significa los proyectos contratados y elaborados por el Banco INTERBANK.



- El único requisito será de presentar la Minuta de Compra Venta en original y firmada por cliente y vendedor.

c. Bien Futuro de otros bancos

El desembolso se hace con cheque de gerencia. Cuando son proyectos de otros Bancos lo primero que se pide sera:

Para la aprobacion del proyecto:

- Curriculum del constructor.
- Memoria descriptiva del proyecto.
- Informe de avance de obra.
- Licencia de obra
- Foto actual del proyecto.

Para el proceso de desembolso

- HR y PU del año actual
- CRI original y actual, con no más de 15 días de emitido.
- DNI de representantes legales.
- Vigencia de poder original y actual, con no más de 15 días de emitido.
- Copia del testimonio de constitución de la empresa.
- Minuta de compra venta en original.
- Carta Fianza, por el monto y moneda del crédito según minuta compra-venta. Este documento tiene un costo de aproximadamente el 3.5% del precio de venta, normalmente asume este costo el comprador.



- Título de propiedad del terreno.

d. Bien futuro, con recursos propios

El desembolso se hace como Abono en cuenta. Este tipo de Bien solicitara los siguientes requisito siempre y cuando no este independizado, de ser el caso que ya este independizado los requisitos seran solo como Vivienda Terminada y de Persona Juridica de ser el caso.

- Curriculum del constructor.
- Memoria descriptiva del proyecto.
- Informe de avance de obra.
- Licencia de obra
- Foto actual del proyecto.
- Para el proceso de desembolso
- HR y PU del año actual
- CRI original y actual, con no más de 30 días de emitido.
- DNI de representantes legales.
- Vigencia de poder original y actual, con no más de 30 días de emitido.
- Copia del testimonio de constitución de la empresa.
- Minuta de compra venta en original.
- Documentos firmados para apertura de certificado bancario.



4.2.24. Proceso de desembolso

Una vez que ya el area de riesgos haya enviado la carta de aprobacion al responsable del credito (Plataforma o EBP), debe revisar y validar las condiciones de aprobacion con el cliente. Luego se llena la plantilla de Confirmacion de Data y se envia al Buzon de Adiministracion de Ventas para que se asigne un asistente del Centro Hipotecario quien sera el encargado de todo el proceso de desembolso del expediente.

En el caso de provincia Puno se encuentra sectorizado con Lima, por ello todos los documentos deben ser enviados al Centro Hipotecario con atencion al asistente designado. Son pocas las provincias que cuentan con el area legal en su sede.

Los documentos que se envian son los que formaron parte para la aprobacion con firmas del cliente, los documentos del inmueble (según sea el caso revisado anteriormente) y el DPS llenado completo y firma de clientes.

El asistente en Lima revisara que todo este conforme y completo para recien pasarlo al asesor legal. Cuando el asesor dé su conformidad sobre los documentos si estan completos, el asesor recien genera los gastos de tasacion para ser pagado en ventanilla.

Con el pago hecho por el cliente, la Plataforma, EBP o Gerente de Tienda se encarga de mandar a tasar el inmueble con el perito que trabaja con el Banco. tambien se debera de confirmar el pago mediante correo con la asistente, para que se vaya avanzando en paralelo con lo demas, que son:

- Estudio de Titulo (EETT)
- Revisión de Seguro
- Firma legal
- Tasación



a. Del estudio de título

Se encarga de revisar que los documentos de testimonio, CRI, HR y PU coincidan en su información. También verificar que los propietarios sean los que realmente estén haciendo la operación. Con respecto al CRI, que no tenga cargas y cumpla con los parámetros urbanísticos según registros. De no estar conforme con algún dato, el asesor legal observa el expediente y no continuará con el crédito hasta que se subsane.

b. De la revisión del Seguro

Es netamente evaluar al cliente si no tiene alguna enfermedad que imposibilite el pago del crédito. Si fuera necesario, el área podría solicitar revisión médica al cliente.

c. De la Firma legal

Verificar que las firmas en la minuta y contratos (se entrega a posteriori luego de la aprobación de legal) sean las de los clientes – verificar su similitud.

d. De la tasación

La tasación indica el Valor Comercial, Valor de realización y también por fotos muestra el estado de la propiedad, si cumple o no con lo que indica en los documentos del inmueble. La tasación no puede ser muy alta ni muy baja referente al precio de venta del inmueble, es decir, solo se tiene un rango en el cual la tasación debería de cubrir.

El Valor comercial

Es el valor por el cual el inmueble puede ser vendido, este valor junto con el precio de venta se calcula el Ratio de Lesión ($\text{Ratio de Lesión} = \text{Precio de Venta} / \text{Valor Comercial}$); el cual dependiendo de su valor determinará si la operación procede o no, según lo indicado en la tabla de Autonomías.

Tabla 22. Tabla de autonomías

Ratios de Lesion	Autonomia
$\geq 80\%$	Operación procede
$\geq 70\% - 80\% < *$	Operación procede con aprobacion de Gerente de División
$< 70\%$	Operación no procede

Fuente: Banco INTERBANK

*Se incluire una DDJJ que debe firmar el cliente, en esta DDJJ se indicara que no existe relacion familiar entre comprador y cendedor hasta 4to grado de consaguinidd. Este documento se firmara en la base de estudio de titulos (notaria).

El Valor de realización

Es el valor por el cual el inmueble puede quedar en garantía. En todo el estudio, si por algun motivo el inmueble no cumple con lo solicitado, el cliente decide en cambiar el inmueble o esperar a que el vendedor regularice todo. Dicha informacion debera confirmarse antes de continuar con la demas operación.

Retomando el proceso de desembolso, luego de la aprobacion de todo el estudio por parte del asesor legal, recien se envia los contratos. Si el inmueble queda en provincia, se debera llevar los documentos impresos a la notaria para que comprador y vendedor se apersonen a firmar. Si el inmueble queda en Lima, ellos designan con que notaria trabajar y es la notaria quien cita a los clientes. Por excepcion en ambos casos, los contratos podriamos tomar las firmas en tienda si en caso el cliente se encuentre imposibilitado viajar en ese momento. Sin embargo, ya para la firma de Escritura Publica, si tendran que estar presentes para firmar. Realizar los tramites en notaria tiene un costo, dicho pago realizara el cliente cuando notaria lo solicite antes o despues del dfesembolso.



A la par de enviar los contratos, el asistente envía la Hoja Resumen (HR) que es el cronograma que firma el cliente por anticipado indicando el monto de la cuota que pagara.

Ya con los contratos, minuta y HR firmado por el cliente y vendedor, notaria se encarga de presentar los documentos a Registros Públicos (RRPP) para su respectivo bloqueo (demora un día en provincia y hasta tres días en Lima), quiere decir, que el inmueble no podrá ser transferido a otra persona ni hipotecado en lo que dure el bloqueo (un mes aproximadamente), en ese lapso notaria tiene tiempo para inscribir la hipoteca del inmueble a favor del Banco INTERBANK hasta la culminación de la deuda.

Los documentos de contratos, minuta y HR en físico originales deben ser enviados al asistente para que sea transferido al área de desembolsos. Dicha área solo desembolsa cuando el bloqueo este aprobado por RRPP, para ello se verifica con el número de título en la página de SUNARP y también RRPP nos entrega la solicitud de inscripción.

Ya con teniendo todo conforme, el área genera los gastos para pagar el ITF por la operación de desembolso, luego de pagar el crédito se desembolsa listo para emitir el cheque de gerencia o abono en cuenta.

En caso de ser cheque, este mismo se lleva en original a Notaria para que puedan realizar la elaboración de Escritura Pública, si es abono en cuenta, el número de operación.

Notaria citará a clientes para que firmen escritura, y deban realizar los pagos notariales, registrales, impuestos de renta y de alcabala de ser requerido. Con ello termina toda la operación de desembolso.

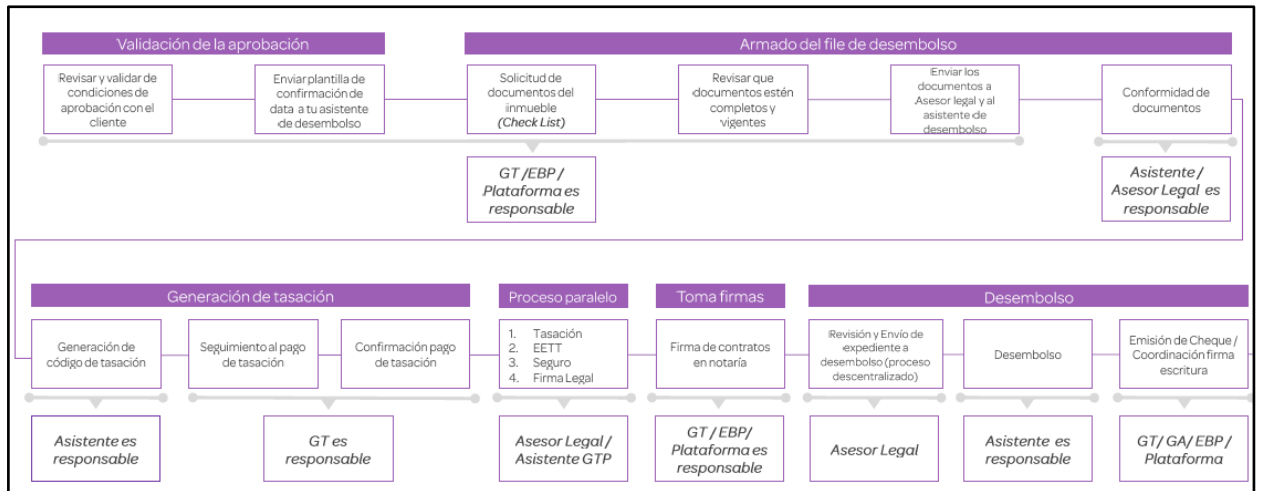


Figura 4. Diagrama de flujo detallado sobre el proceso de desembolso



4.3.DISCUSIÓN

- De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, se puede observar que, los principales factores de rechazo más significativos son la capacidad insuficiente de pago, sobreendeudamiento, puntaje menor al mínimo permitido, y antigüedad laboral es menor al permitido, lo cual guarda relación con la praxis, puesto que en la mayoría de las instituciones financieras, el factor principal de rechazo para el otorgamiento de un crédito financiero (en nuestro caso hipotecario), es la capacidad de pago, si el cliente no tiene la capacidad de pago, no se le puede otorgar el crédito solicitado.
- Respecto al sobreendeudamiento, cuando el cliente se encuentra endeudado en otras instituciones financieras, y su capacidad de pago es mermado, el otorgamiento del crédito hipotecario disminuye de forma significativa.
- Gallegos (2019), menciona que las características personales de los socios tienen efecto directo sobre el otorgamiento del crédito financiero, lo cual guarda relación con nuestra investigación, puesto que, se pudo evidenciar que algunas características personales tales como el estado civil, nivel de educación, sexo, edad tienen efecto directo sobre los motivos de rechazo del crédito hipotecario. Es imperante mencionar que de acuerdo al autor, una persona casada y con carga familiar tiene menos probabilidad de acceder al crédito financiero, del mismo modo se puede observar en nuestra investigación, los casados tienen una probabilidad de 7.7% de tener un motivo de rechazo de Capacidad de pago insuficiente, también tiene una probabilidad de 27.2% de tener un motivo de rechazo de sobreendeudamiento, también tiene una probabilidad de 51.2% de tener un motivo de rechazo de puntaje menor al mínimo permitido, y tener una



probabilidad de 13.9% de tener el motivo de rechazo de antigüedad laboral es menor al requerido.

- Cámara, Peña, y Tuesta (2013), analizaron la inclusión financiera en el Perú, tanto para hogares como para empresas, tomando como instrumento la Encuesta Nacional de Hogares. La investigación analizó los factores tradicionales de inclusión financiera, donde las características de las personas tienen implicancia directa de encontrarse dentro de la inclusión financiera. Respecto a nuestra investigación, los factores tradicionales tales como edad, género, nivel de educación, si tienen implicancia directa en el proceso de bancarización, al mismo tiempo tienen un efecto directo sobre tener los motivos de rechazo.



V. CONCLUSIONES

- Los factores de rechazo más representativos y significativos son cuatro: capacidad insuficiente de pago, donde se observa que las personas de 18 a 26 tienen un 5.3% de probabilidad de ser rechazados, sobreendeudamiento es un factor de rechazo que es significativo al 95% de confianza y 5% de error, puntaje menor al mínimo permitido es un factor de rechazo donde se muestra que las personas con menor edad tienen una mayor probabilidad de ser rechazados en el Crédito Hipotecario (53.7%) y antigüedad laboral es menor al requerido al 18.7%. Respecto al estado civil, también se evidenció que tienen efectos directos sobre los motivos de rechazo, puesto que los casados tienen mayores probabilidades de rechazo en los motivos de “Puntaje menor y mínimo al permitido (51.2%) es mayor que de los solteros (48.7%). De acuerdo a los resultados presentados, todos tienen relación directa con la edad, sector de empleo, nivel de educación y edad del solicitante.
- El proceso de evaluación, aprobación y desembolso del crédito hipotecario es evaluado mediante procesos que explican el porqué de los motivos de rechazo, sin embargo, todos estos procesos se rigen a la normativa de la entidad bancaria, y a las normas públicas.



VI. RECOMENDACIONES

- Continuar impulsando el crecimiento de los créditos hipotecarios en soles, pero con tasas más bajas, con la finalidad de facilitar el acceso de las familias a la compra de viviendas, aunque éstas suban de precio como consecuencia del mayor financiamiento.
- Impulsar el desarrollo de instrumentos alternativos de financiamiento de viviendas, como los bonos hipotecarios, las titulizaciones de créditos, y los bonos cubiertos, así como relanzar los programas gubernamentales Mivivienda y Techo Propio. Estas medidas también deben estar asociadas a mayores plazos de financiamiento y menores tasas, por las mismas razones expuestas en el párrafo previo.
- Impulsar el conocimiento hacia la ciudadanía respecto al saneamiento correcto de sus inmuebles para evitar mucho retroceso en los tramites de venta mediante banco.



VII. REFERENCIAS

- Adam, K., Kuang, P., y Marcet, A. (2012), "House Price Booms and the Current Account", NBER Macroeconomics Annual
- Coulibaly, B., y Li, G. (2006), "Do Homeowners Increase Consumption after the Last Mortgage Payment? An Alternative Test of the Permanent Income Hypothesis", *The Review of Economics and Statistics*, 88(1), 10-19.
- Duque, J., Velásquez, H. y Agudelo, J. (2011), "Infraestructura pública y precios de vivienda: una aplicación de regresión geográficamente ponderada en el contexto de precios hedónicos", *Revista Ecos de Economía* Número 33
- Égert, B. y Mihaljek, D. (2007), "Determinants of house prices in central and eastern Europe", *BIS Working Papers* 236.
- Figuroa, Eugenio y Lever, George (1992), "Determinantes del Precio de la Vivienda en Santiago: Una Estimación Hedónica," *Estudios de Economía*
- Flavin, M., & Yamashita, T. (2011), "Owner-Occupied Housing: Life-Cycle Implications for the Household Portfolio", *The American Economic Review*, 101(3), 609-614.
- Franklin, Joel y Waddell, Paul (2002), "Hedonic Regression of Home Prices in King County, Washington, using Activity-Specific Accessibility Measures", University of Washington.
- Lamont, O., y Stein, J. (1999), "Leverage and House-Price Dynamics in U.S. Cities", *The RAND Journal of Economics*
- López, C., Aguayo, E. y Expósito, P. (1998), "El comportamiento de los precios de la vivienda en las regiones españolas: principales determinantes," *Economic Development* 34, University of Santiago de Compostela.



- Lusardi, Annamaria (2013), “Financial literacy and high-cost borrowing in the United States”, NBER y Oficina para la Educación Financiera del Tesoro de los EE.UU.
- Sagner, Andrés (2009), “Determinantes del Precio de Viviendas en Chile,” Working Papers Central Bank of Chile 549, Central Bank of Chile
- Selim, Sibel (2008), “Determinants Of House Prices In Turkey: A Hedonic Regression Model”, Doğuş Üniversitesi Dergisi
- Stumpf, Marco y Torres, Carlos (1997), “Estimación de Modelos de Precios Hedónicos para Alquileres Residenciales”, Cuadernos de Economía



ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Notación	Definición	Cuantificación
Variable dependiente			
Motivos de Rechazo	Mot_rechazo	Motivos de Rechazo	1= Capacidad de Pago 2= Sobreendeudamiento 3= Puntaje menor al mínimo permitido 4= - Antigüedad laboral es menor al requerido
Variables independientes			
Edad	edad	Edad del entrevistado	1= 14-26 años 2= 27-39 años 3= 40-42 años 4= 43 a más años
Género	sexo	Sexo del entrevistado	0 =Mujer 1=Varón
Estado Civil	est_civ	Estado civil del entrevistado	1=Casado 2=Soltero
Tamaño del hogar	tam_hog	Número de miembros en el hogar	1;2;3;4...
Educación	Nivel_edu	Máximo nivel de educación	1= Primaria 2= Secundaria 3= Superior no universitaria 4= Superior universitaria
Sector de empleo	Sec_empleo	Sector de trabajo	1=Sector Privado 2=Sector Público 3=Independiente



Anexo 2. Base de datos

N°	Edad	Sexo	Est_civil	Tam_hog	Nivel_edu	Sec_empleo	Mot_rechazo
1	4	1	1	1	3	4	1
2	1	0	0	4	2	1	2
3	1	1	0	1	1	1	1
4	2	0	0	3	4	4	3
5	4	0	0	4	2	3	1
6	3	1	1	1	2	3	2
7	4	0	1	2	1	1	1
8	3	0	1	2	3	3	1
9	2	0	1	1	3	2	1
10	4	0	1	2	3	4	1
11	4	1	1	2	1	2	2
12	2	0	0	1	2	3	1
13	1	1	1	3	3	3	3
14	2	1	0	5	2	2	1
15	3	0	1	1	3	3	2
16	4	1	1	2	4	2	2
17	2	1	1	1	2	4	1
18	3	0	1	1	3	3	3
19	1	0	1	1	4	3	3
20	1	1	1	1	4	2	3
21	3	1	1	2	3	2	4
22	4	1	1	1	3	4	3
23	1	0	1	2	3	4	2
24	1	1	0	5	2	1	2
25	2	0	1	1	3	1	4
26	2	1	1	1	2	4	2
27	3	1	1	1	3	2	3
28	4	1	0	2	2	1	1
29	4	1	1	1	4	3	1
30	3	1	1	1	3	3	1
31	4	0	1	1	3	4	3
32	1	1	1	1	3	4	3
33	4	0	1	2	4	3	1
34	3	0	0	3	3	4	3
35	1	1	0	1	3	4	3
36	4	0	0	1	2	3	2
37	1	0	0	2	4	1	1
38	3	1	0	2	3	2	4
39	3	1	1	4	3	1	2
40	2	0	1	5	1	4	1
41	2	1	0	2	3	3	3
42	4	0	0	5	2	4	2
43	3	1	1	1	3	2	3



44	3	1	1	2	2	2	2
45	4	1	0	5	2	4	1
46	3	1	0	2	3	4	3
47	2	1	1	2	3	4	3
48	2	0	1	1	3	4	2
49	2	0	1	1	3	3	3
50	2	0	1	1	3	3	2
51	3	1	1	2	4	1	2
52	1	1	1	1	3	4	3
53	2	0	0	3	1	1	1
54	2	0	1	1	2	3	1
55	3	0	1	2	3	2	3
56	2	1	1	2	3	3	3
57	3	1	0	2	2	3	2
58	2	1	0	1	2	3	2
59	1	1	1	2	3	3	3
60	4	0	1	3	3	2	3
61	4	1	1	2	4	4	3
62	3	1	1	2	3	3	4
63	2	1	1	1	3	2	3
64	1	1	1	2	2	4	2
65	1	0	0	3	1	1	1
66	1	1	1	1	2	1	2
67	3	1	1	1	3	3	3
68	4	1	1	2	3	1	3
69	1	1	1	1	3	2	3
70	4	1	1	1	2	4	2
71	4	1	1	1	4	1	3
72	3	1	0	1	3	2	3
73	1	1	1	1	4	1	3
74	4	1	1	2	3	3	3
75	4	0	0	1	2	2	2
76	3	0	0	3	2	1	1
77	1	0	0	5	2	4	2
78	1	0	1	1	2	1	2
79	3	0	0	4	2	2	2
80	2	1	0	1	2	3	2
81	3	1	0	1	2	3	2
82	1	1	0	2	3	2	3
83	4	1	1	3	1	4	1
84	3	1	0	2	3	2	3
85	4	0	1	4	2	3	2
86	3	1	0	1	3	3	3
87	1	1	1	1	4	3	3
88	4	1	0	1	2	4	2
89	3	1	1	2	3	3	3



90	3	0	1	2	2	3	2
91	3	1	0	1	2	4	2
92	1	1	1	1	3	3	3
93	3	0	0	4	2	1	2
94	3	1	1	1	3	4	3
95	3	0	0	4	1	4	1
96	1	1	1	3	3	4	3
97	3	1	1	2	3	2	3
98	3	0	1	2	3	4	3
99	4	0	0	4	2	2	2
100	1	0	1	1	3	2	2
101	2	1	1	2	3	4	3
102	1	0	0	5	2	4	1
103	1	0	1	3	3	3	4
104	4	1	1	2	4	1	3
105	2	0	1	2	3	4	3
106	1	1	1	2	3	3	4
107	4	0	1	2	3	3	2
108	3	1	1	1	3	3	3
109	3	0	0	3	1	1	1
110	1	1	1	1	3	3	3
111	4	1	0	1	4	3	2
112	3	1	1	1	2	3	2
113	4	1	0	2	3	1	3
114	4	1	0	1	2	4	2
115	1	1	1	1	3	1	3
116	2	1	0	1	2	3	2
117	1	1	0	1	2	1	3
118	4	1	0	2	2	4	2
119	1	0	0	4	2	1	2
120	2	1	0	1	4	4	2
121	2	1	1	2	3	2	3
122	4	1	1	2	4	3	4
123	2	1	1	1	3	1	2
124	1	0	0	3	1	4	1
125	4	1	1	2	3	1	3
126	1	1	1	2	2	1	2
127	1	1	1	2	3	4	3
128	2	0	1	1	2	2	2
129	2	1	0	5	1	4	1
130	4	1	1	1	3	3	2
131	1	1	0	2	2	4	1
132	4	0	1	2	3	3	3
133	4	0	1	2	4	4	3
134	2	1	1	2	3	3	3
135	3	0	0	3	2	3	2



136	4	1	1	2	3	2	3
137	4	1	1	2	3	1	3
138	4	1	1	1	4	3	2
139	3	0	0	3	2	1	1
140	1	1	0	1	2	3	2
141	4	1	1	1	2	4	2
142	2	1	1	3	3	3	4
143	1	1	1	3	2	3	3
144	4	0	0	6	1	1	1
145	4	1	1	2	3	1	3
146	4	1	1	5	3	1	3
147	4	1	1	1	2	2	2
148	2	0	0	1	2	2	1
149	1	0	0	1	2	3	2
150	2	1	1	1	2	1	2
151	4	1	1	2	4	3	3
152	4	1	0	1	4	3	2
153	4	0	0	5	2	4	1
154	1	1	1	1	3	2	3
155	1	1	1	1	2	4	2
156	4	1	1	2	3	1	3
157	4	1	0	5	1	3	1
158	4	1	1	2	3	1	3
159	4	1	1	1	2	1	2
160	2	0	0	3	2	4	2
161	3	1	1	2	3	3	2
162	4	0	1	2	2	3	2
163	4	1	0	2	2	3	1
164	1	1	1	1	4	2	3
165	1	0	1	2	3	2	3
166	3	1	0	1	2	2	2
167	3	1	0	1	3	2	2
168	4	0	1	3	2	4	2
169	4	0	1	1	3	1	3
170	3	1	1	1	2	3	2
171	4	0	0	5	2	3	2
172	1	0	1	5	1	3	1
173	3	1	0	5	3	2	4
174	1	1	1	1	3	1	3
175	4	0	0	5	1	3	1
176	3	0	0	1	3	2	2
177	4	1	0	2	3	4	3
178	3	1	1	3	2	4	2
179	4	1	1	3	4	2	3
180	3	1	1	2	3	3	4
181	4	0	1	3	2	1	2



182	1	1	0	5	2	3	2
183	1	0	0	2	3	1	3
184	1	0	1	3	1	2	1
185	4	0	0	1	3	3	3
186	4	0	1	1	3	3	2
187	4	1	1	1	4	3	2
188	2	0	0	2	3	3	3
189	3	1	1	1	3	4	2
190	2	0	0	5	2	3	1
191	3	1	1	6	2	4	1
192	2	0	0	3	2	1	1
193	4	0	0	2	3	1	4
194	4	1	1	1	3	2	3
195	1	1	0	2	3	1	3
196	3	1	1	5	2	1	2
197	2	0	0	1	2	1	2
198	4	1	0	2	3	2	3
199	2	1	1	1	4	3	2
200	3	0	1	3	4	1	2
201	1	0	0	2	3	3	3
202	4	0	1	1	2	1	2
203	1	1	1	6	2	2	2
204	3	0	1	5	1	2	2
205	3	1	1	2	3	4	3
206	2	0	1	2	3	3	4
207	2	0	0	2	2	4	2
208	2	1	1	3	2	1	2
209	2	0	0	2	3	4	4
210	4	1	1	1	2	3	3
211	1	1	0	3	4	4	2
212	3	1	1	5	1	2	1
213	1	1	0	3	3	1	4
214	1	1	1	5	2	1	2
215	3	0	1	2	4	1	3
216	3	1	1	6	2	4	2
217	3	1	0	6	1	1	1
218	3	1	0	4	2	4	2
219	1	1	1	3	2	2	2
220	4	1	1	1	2	4	3
221	2	1	0	2	3	2	3
222	4	0	1	2	3	2	3
223	2	0	0	3	1	2	1
224	4	0	0	2	3	4	3
225	1	0	1	1	4	2	2
226	4	1	0	1	3	1	3
227	4	0	0	1	2	3	2



228	3	1	1	1	3	4	2
229	1	1	0	2	3	3	3
230	3	1	1	1	2	4	2
231	3	1	1	1	4	2	2
232	3	1	0	1	2	1	2
233	1	1	1	1	3	2	3
234	2	1	0	2	3	3	4
235	1	1	0	1	2	4	2
236	2	1	0	2	3	1	3
237	2	1	0	1	2	2	3
