

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA**



**“PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO FINANCIERO DE LA  
CIUDAD DE JULIACA DE LA EDPYME RAÍZ S.A. 2013 – 2015”**

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR: CARMEN CALSIN NEYRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**INGENIERO ECONOMISTA**

**PUNO – PERÚ**

**2017**

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

---

---

“PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO FINANCIERO DE LA CIUDAD DE JULIACA  
DE LA EDPYME RAIZ S.A. 2013- 2015”

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Presentado por:

**CARMEN CALSIN NEYRA**

Para optar el Título Profesional de:

**INGENIERO ECONOMISTA**

APROBADO POR EL JURADO DICTAMINADOR:

PRESIDENTE

  
: M. Sc. LUIS HUARACHI COILA

PRIMER MIEMBRO

  
: M. Sc. NESTOR COLLANTES MENIS

SEGUNDO MIEMBRO

  
: M. Sc. KARIN MARGARET ALVAREZ ROZAS

DIRECTOR DE INFORME

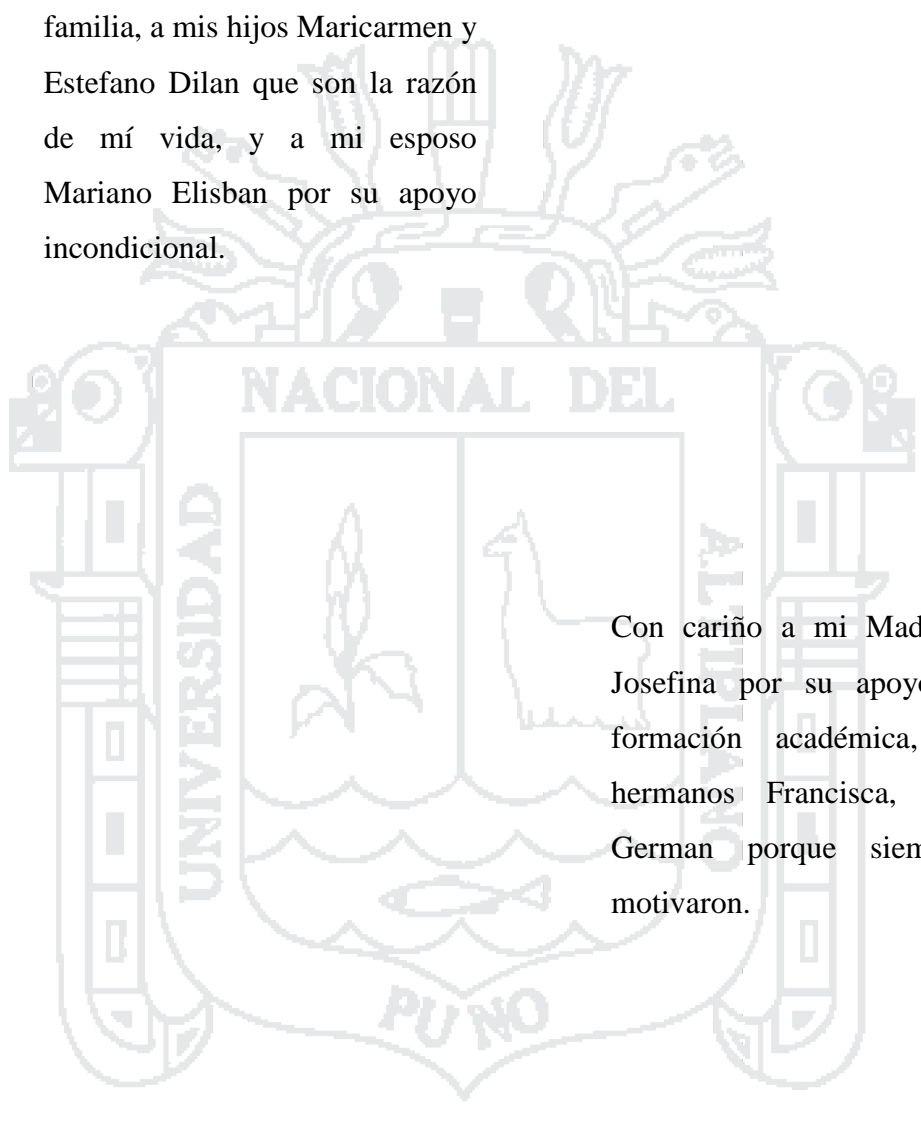
  
: Dr. ERASMO MANRIQUE ZEGARRA

Área: Economía de la empresa y mercados.

Tema: Rol de las empresas Financieras de la Región en el financiamiento de las PYMES

## DEDICATORIA

Con mucho amor le dedico a mi familia, a mis hijos Maricarmen y Estefano Dilan que son la razón de mí vida, y a mi esposo Mariano Elisban por su apoyo incondicional.



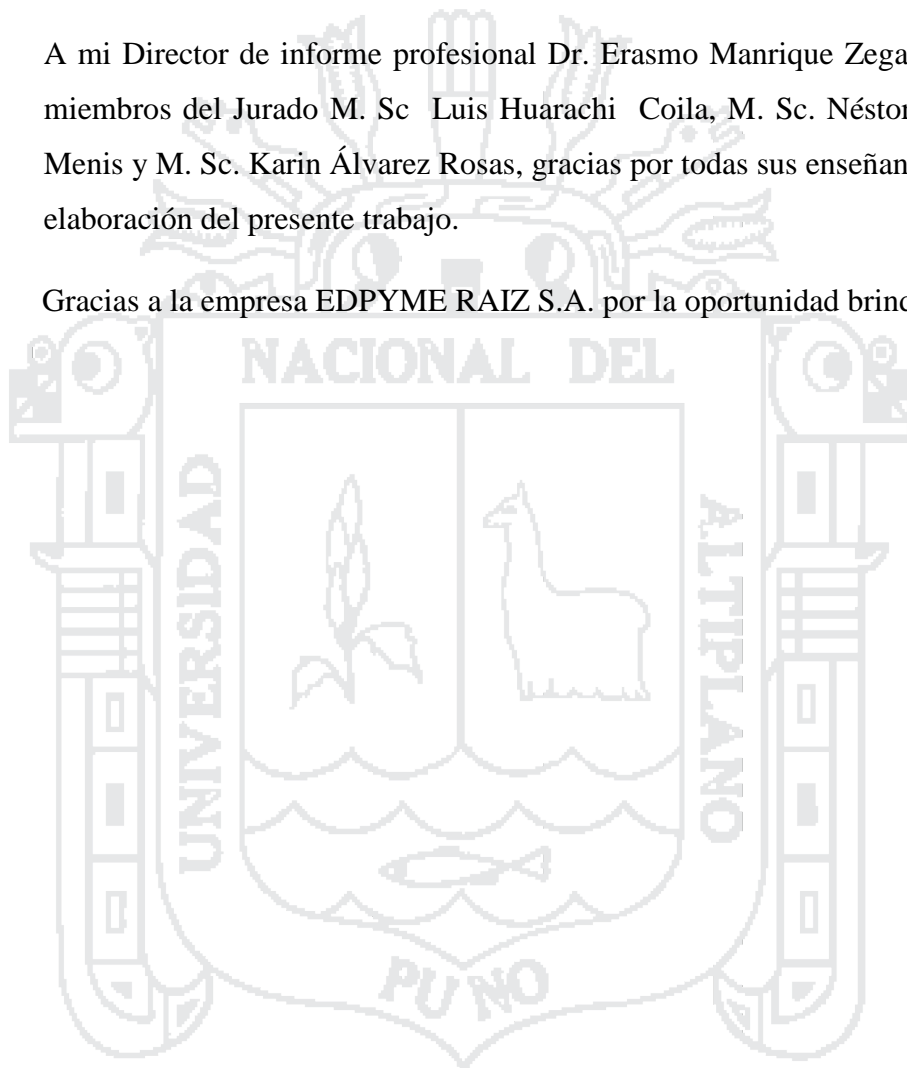
Con cariño a mi Madre María Josefina por su apoyo en mi formación académica, a mis hermanos Francisca, Yeny y German porque siempre me motivaron.

## AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a la Escuela Profesional de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del altiplano, alma mater de mi formación académica.

A mi Director de informe profesional Dr. Erasmo Manrique Zegarra y a los miembros del Jurado M. Sc. Luis Huarachi Coila, M. Sc. Néstor Collantes Menis y M. Sc. Karin Álvarez Rosas, gracias por todas sus enseñanzas para la elaboración del presente trabajo.

Gracias a la empresa EDPYME RAIZ S.A. por la oportunidad brindada.



ÍNDICE

Lista de cuadros

Lista de figuras

Lista de siglas

RESUMEN ..... 11

INTRODUCCIÓN ..... 15

CAPÍTULO I ..... 17

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL ..... 17

    1.1. Listado de cargos y descripción de labores desempeñadas ..... 17

        1.1.1. Cargos desempeñados ..... 17

        1.1.2. Descripción de cargos asumidos ..... 19

    1.2. Descripción de la institución motivo de estudio..... 25

        1.2.1. Reseña histórica EDPYME RAÍZ S.A..... 25

        1.2.2. Ubicación y cobertura geográfica de EDPYME RAÍZ a nivel nacional ... 27

        1.2.3. Objetivos institucionales ..... 28

        1.2.4. Funciones institucionales ..... 29

        1.2.5. Estructura orgánica de EDPYME RAÍZ ..... 30

            1.2.5.1. Estructura orgánica división de negocios ..... 33

            1.2.5.2. Estructura orgánica de unidad de negocios ciudad Juliaca - agencia ..... 34

        1.2.6. Visión, misión y valores de EDPYME RAÍZ ..... 35

        1.2.7. Normas de EDPYME RAÍZ para el otorgamiento de créditos ..... 36

            1.2.7.1. Tipos de créditos..... 36

            1.2.7.2. Tipos de cliente..... 40

            1.2.7.3. De la persona ..... 40

            1.2.7.4. De la clasificación de clientes ..... 41

            1.2.7.5. De las modalidades de créditos ..... 42

1.2.7.6. Destinos de créditos.....	45
1.2.7.7. De los productos del crédito .....	47
1.2.8. Metodología de evaluación crediticia de EDPYME RAÍZ .....	47
1.2.8.1. Objetivos.....	
1.2.8.2. Evaluación cualitativa .....	
La fuente de información de descripción de la institución motivo de estudio es de EDPYME RAIZ, corresponde al manual de metodología crediticia. ....	49
CAPÍTULO II.....	50
EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL .....	50
2.1. Descripción analítica y problemática sobre el tema del informe de experiencia profesional .....	50
2.2. Problema objeto de estudio .....	52
2.3. Objetivos del informe profesional .....	54
Objetivo general. ....	54
2.4. Antecedentes y marco conceptual del informe.....	54
2.4.1 Antecedentes.....	54
2.4.2 MARCO CONCEPTUAL .....	58
2.5. Métodos para la operalización de los objetivos.....	68
2.5.1. Método.....	68
2.5.2 Técnicas y materiales .....	68
2.6. Análisis de información y resultados. ....	69
2.6.1 Análisis de comportamiento de cartera de créditos de EDPYME RAÍZ 2010 - 2015 en la ciudad de Juliaca. ....	69
2.6.2 Análisis de cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca en el año 2015 y el efecto que tuvo en la cartera a nivel nacional. ....	72
2.6.3 Análisis de comportamiento de cartera de EDPYME RAÍZ respecto a sus principales competidores. ....	81
CONCLUSIONES .....	102
RECOMENDACIONES.....	104

BIBLIOGRAFÍA .....106

ANEXOS .....107



## LISTA DE CUADROS

CUADRO N° 1: CARGOS DESEMPEÑADOS EN EDPYME RAÍZ S.A. DE MAYO 2008 A NOVIEMBRE 2016.....	19
CUADRO N° 2: CARTERA DE CRÉDITOS DE EDPYME RAÍZ JULIACA PERIODO 2006 -2015 .....	71
CUADRO N° 3: CARTERA DE CRÉDITOS DE LAS AGENCIAS JULIACA, TÚPAC AMARU, SAN JOSÉ Y CARTERA DE MORA EN LA CIUDAD DE JULIACA DE EDPYME RAÍZ AÑO 2015 .....	77
CUADRO N° 4: CARTERA DE CRÉDITOS, NÚMERO DE CLIENTES E ÍNDICES DE MORA DE EDPYME RAÍZ A NIVEL NACIONAL 2011 A 2015.....	80
CUADRO N° 5: PARTICIPACIÓN DE EDPYME RAÍZ EN EL MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS 2010 - 2015 .....	83
CUADRO N° 6: CRÉDITOS DIRECTOS DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE 2010.....	85
CUADRO N° 7: CRÉDITOS DIRECTOS EN ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.....	88
CUADRO N° 8: CRÉDITOS DIRECTOS DE ENTIDADES EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.....	90
CUADRO N° 9: CARTERA DE CRÉDITOS DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.....	92
CUADRO N° 10: CARTERA DE CRÉDITOS ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.....	95
CUADRO N° 11: CARTERA DE CRÉDITOS DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.....	99

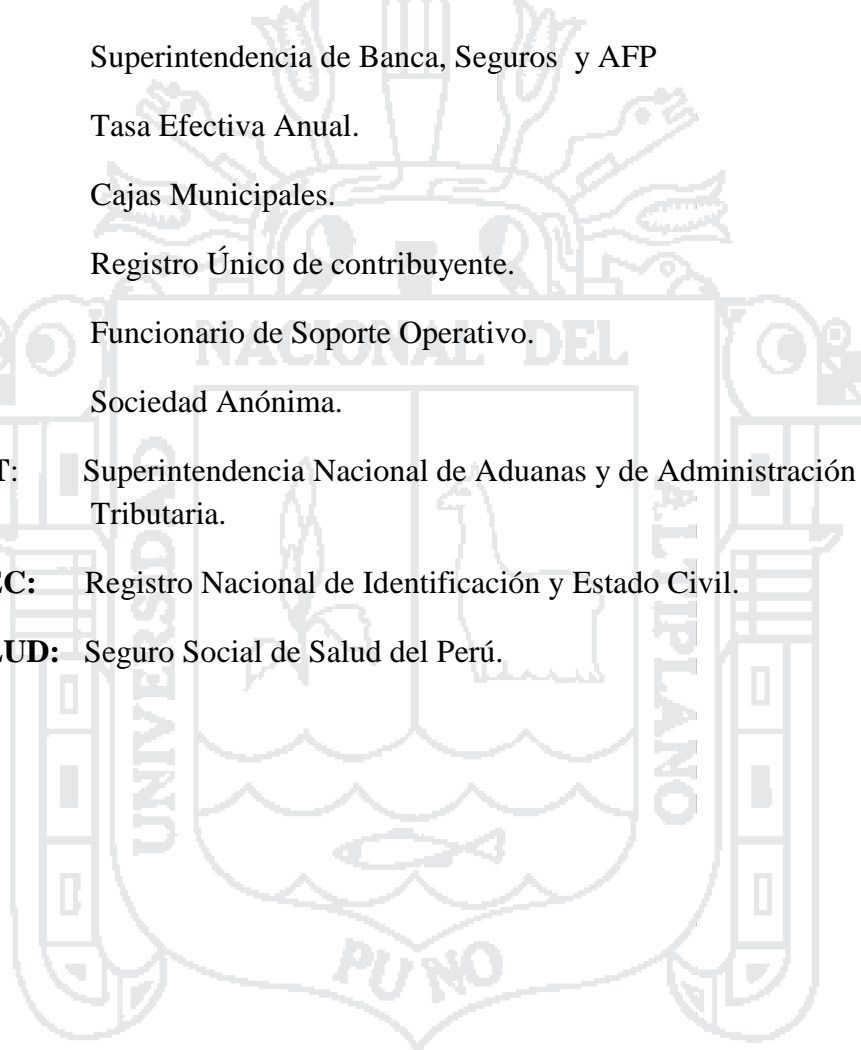


## LISTA DE FIGURAS

FIGURA N° 1 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD FINANCIERA .....	25
FIGURA N° 2: COBERTURA NACIONAL DE EDPYME RAIZ A DICIEMBRE 2015.....	28
FIGURA N° 3: ORGANIGRAMA GENERAL DE RAÍZ.....	32
FIGURA N° 4: ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE DIVISIÓN DE NEGOCIOS .	34
FIGURA N° 5: ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD ORGÁNICA DE UNIDAD DE NEGOCIOS .....	35
FIGURA N° 6: REPRESENTACIÓN GRÁFICA COMPORTAMIENTO DE CARTERA DE CRÉDITOS JULIACA 2006 -2015 .....	72
FIGURA N° 7: REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE CARTERA DE CRÉDITOS EDPYME RAÍZ EN LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2015 .....	78
FIGURA N° 8: CARTERA DE CRÉDITO DE EDPYME RAÍZ A NIVEL NACIONAL PERIODO 2011- 2015 .....	80
FIGURA N° 9: PARTICIPACIÓN DE EDPYME EN EL MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS 2010 - 2015, PARTICIPACIÓN PORCENTUAL.....	83
FIGURA N° 10: PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL.....	86
FIGURA N° 11: PARTICIPACIÓN DE MERCADO DEN ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL.....	89
FIGURA N° 12 : PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 REPRESENTACIÓN.....	96
FIGURA N° 13: PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 REPRESENTACIÓN.....	100

**LISTA DE SIGLAS**

<b>EDPYME:</b>	Entidad de desarrollo de la pequeña y micro empresa.
<b>CRAC:</b>	Caja Rural de Ahorro y Crédito.
<b>CMAC:</b>	Caja Municipal de Ahorro y Crédito.
<b>IMF:</b>	Instituciones Micro Financieras.
<b>SBS:</b>	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
<b>TEA:</b>	Tasa Efectiva Anual.
<b>CM:</b>	Cajas Municipales.
<b>RUC:</b>	Registro Único de contribuyente.
<b>FSO:</b>	Funcionario de Soporte Operativo.
<b>S.A.</b>	Sociedad Anónima.
<b>SUNAT:</b>	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
<b>RENIEC:</b>	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
<b>ESSALUD:</b>	Seguro Social de Salud del Perú.



## RESUMEN

El presente informe de experiencia profesional denominado " PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO FINANCIERO DE LA CIUDAD DE JULIACA DE LA EDPYME RAÍZ S.A. 2013 - 2015"; Es un análisis de las acciones desarrolladas de la empresa, el mismo que busca analizar y explicar la gestión de la cartera de créditos de la entidad tomando en cuenta la colocación de créditos de EDPYME RAÍZ y sus principales competidores, el crecimiento cartera y la posición de mercado en la ciudad de Juliaca.

El tema central es el análisis de la gestión de crecimiento de cartera de créditos de la empresa y la participación de mercado respecto a sus principales competidores los cuales son entidades financieras que están dirigidos al mismo mercado de clientes en este caso a la pequeña y micro empresa, el presente informe no se considerara a empresas bancarias porque su mercado están dirigidas a la mediana empresa cuyos montos que otorgan son de mayor cuantía, pero si se considera como parte de este estudio a Mibanco, Banco Financiero y Banco Azteca debido a que se dirige al mismo mercado que EDPYME RAÍZ.

Se da a conocer que EDPYME RAÍZ desde su apertura en la ciudad de Juliaca en el año 2006 al 2014 demostró un posicionamiento en el mercado importante esto debido a las políticas de trabajo reglamentos de créditos establecidos en esas fechas, permitiendo a la empresa resultados óptimos hasta ese entonces; para el año 2015 EDPYME RAIZ toma decisiones drásticas, cambios de políticas y reglamentos de créditos los cuales hacen que pierda el 54.32% de cartera respecto al año 2014, estos cambios se realizaron con la finalidad de tener una cartera de créditos con menos mora.

El índice de mora temprana menor a 30 días tenía una tendencia creciente en los primeros meses del año 2015, fue creciendo de forma permanente mes a mes; por lo que EDPYME RAÍZ decide dar un tratamiento especial para el otorgamiento de créditos en la ciudad de Juliaca, lo que no permitía crecer la cartera de créditos, también selecciono a los clientes con créditos vigentes en la empresa, los clientes sobre endeudados fueron trasladados a una cartera de créditos de normalización, cabe indicar que estos clientes para EDPYME RAÍZ ya no eran sujetos de créditos por tener 5 o más entidades acreedoras como unidad familiar, estos cambios hicieron que se pierda cartera de créditos cada mes, esta tendencia se mantuvo hasta agosto del 2016. También se resalta puntos importantes de las empresas financieras su crecimiento como empresas, las EDPYMES pasan a ser Financieras, las financieras a ser Bancos, la fusión de empresas financieras, eso con la finalidad de tener mejores servicios y beneficios como empresa; la apertura de más agencias de cada empresa, el ingreso de entidades financieras con años de experiencia pero nuevas para la ciudad de Juliaca.

**Palabras clave:** Financieras, mercados, créditos, microempresa y cliente.

### ABSTRACT

The present report on professional experience "PARTICIPATION IN THE FINANCIAL MARKET OF THE CITY OF JULIACA DE LA EDPYME RAÍZ S.A. 2013 - 2015" It is an analysis of the actions developed by the company, which seeks to analyze and explain the management of the credit portfolio of the entity taking into account the placement of credits of EDPYME RAÍZ and its main competitors, portfolio growth and market position in the city of Juliaca.

The central theme is the analysis of the growth management of the company's loan portfolio and market share in relation to its main competitors which are financial institutions that are directed to the same market of clients in this case to the small and micro enterprise ,This report will not be considered banking companies because its market is aimed at the medium-sized company whose amounts they grant are higher, but if Mibanco, Banco Financiero and Banco Azteca are considered as part of this study because it is addressed To the same market as EDPYME RAÍZ.

It is announced that EDPYME RAIZ from its opening in the city of Juliaca in the year 2006 to 2014 demonstrated a positioning in the market important this due to the working policies regulations of credits established in those dates, allowing to the company optimal results until That then; By 2015 EDPYME RAÍZ takes drastic decisions, policy changes and credit regulations that make it lose 54.32% of the portfolio compared to the year 2014, these changes were made in order to have a loan portfolio with less arrears.

Early mornings of less than 30 days had an increasing trend in the first months of 2015, growing steadily month by month; So that EDPYME RAÍZ decides to give a special treatment for the granting of loans in the city of Juliaca, select clients with credits in force in the company, customers over indebted were transferred to a portfolio of standardization credits, customers for EDPYME RAÍZ were no longer liable for having 5 or more creditor entities as a family unit, the changes caused the loan portfolio to be lost each month, this trend was maintained until August 2016.

Financial companies their growth as companies, the EDPYMES become Financial, the financial to be Banks, the merger of financial companies, that in order to have better services and benefits as a company; The opening of more agencies of each company, the entrance of financial institutions with years of experience but new to the city of Juliaca.

Key words: Financial, markets, credit, microenterprise and client.



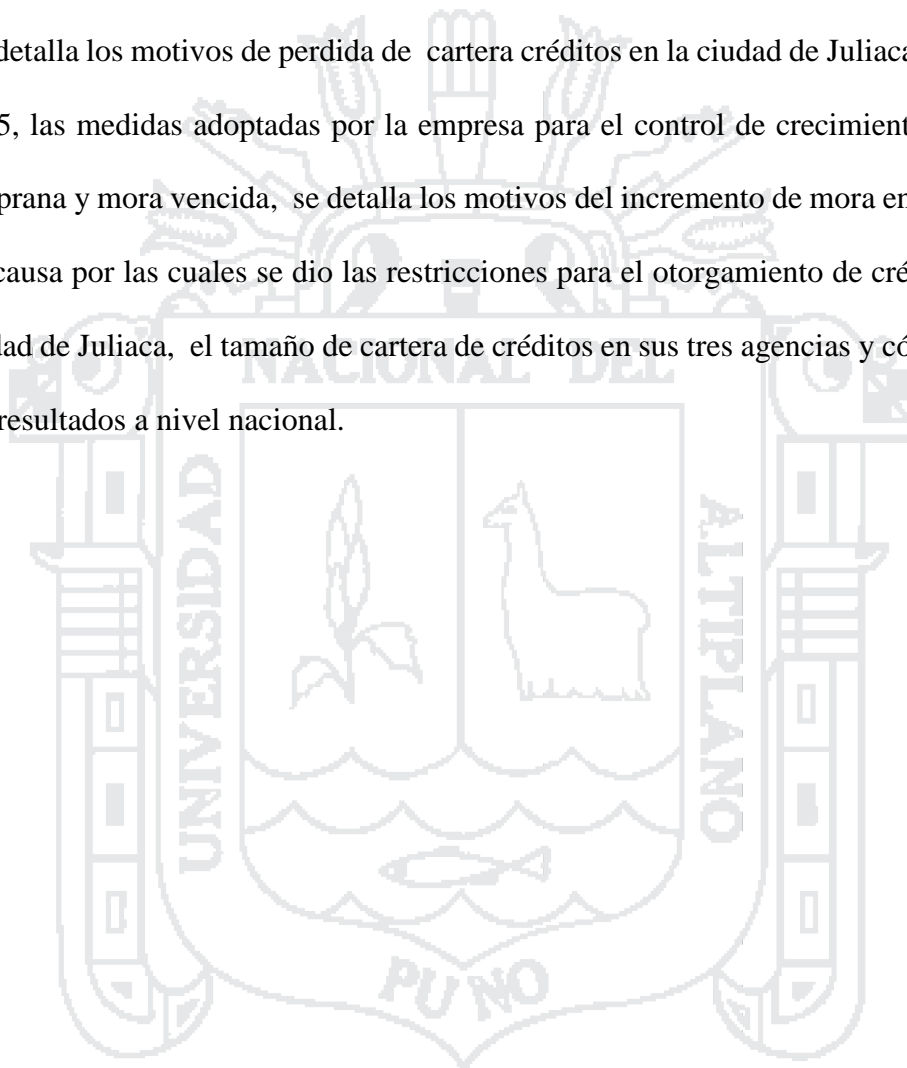
## INTRODUCCIÓN

EDPYME RAÍZ S.A. Es una Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa, fue constituida, mediante escritura pública, el 24 de marzo de 1999, el 6 de septiembre del mismo año recibió la autorización de funcionamiento como Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME), e inició sus operaciones el día 20 de septiembre del mismo año, luego de recibir la autorización de funcionamiento de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

EDPYME RAÍZ en setiembre del año 2006 inicia sus actividades en la ciudad de Juliaca, hasta el año 2010 llega a tener tres agencias en la ciudad las cuales son: Agencia Juliaca, Agencia Túpac Amaru y Agencia San José; en el presente informe se detalla el comportamiento de la cartera de créditos EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca, también se hace una comparación del posicionamiento de mercado respecto a sus principales competidores las cuales son otras entidades financieras que brindan los mismos servicios, se considera en el presente estudio a entidades no bancarizadas tales como: Cajas Municipales, Empresas Financieras, Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa - EDPYMES, Cajas Rurales y Bancos Mibanco, Banco Financiero y Banco Azteca, se considera a tres empresas bancarias porque su principal mercado al cual se dirigen son la mediana y pequeña empresa; todas las empresas indicadas prestan servicios de microcréditos, esto debido a que en la ciudad de Juliaca es una zona comercial importante en nuestra región; se podría decir una de las más grandes del Sur de Perú; es por ello, que muchas entidades financieras abren nuevas agencias en la ciudad, por el mismo motivo otras entidades se incorporan al mercado financiero de la ciudad de Juliaca.

Se analiza la participación de mercado en colocación de créditos de las entidades financieras y crecimiento de la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ durante los años 2010 a 2015 en este caso se considera desde el año 2010 para tomar referencia histórica de datos estadísticos

Se detalla los motivos de pérdida de cartera créditos en la ciudad de Juliaca en el año 2015, las medidas adoptadas por la empresa para el control de crecimiento de mora temprana y mora vencida, se detalla los motivos del incremento de mora en la ciudad, las causas por las cuales se dio las restricciones para el otorgamiento de créditos en la ciudad de Juliaca, el tamaño de cartera de créditos en sus tres agencias y cómo fueron sus resultados a nivel nacional.







## CAPÍTULO I

### INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### 1.1. Listado de cargos y descripción de labores desempeñadas

##### 1.1.1. Cargos desempeñados

Ingrese a trabajar en EDPYME RAÍZ, el 1ro de Mayo del 2008, con el cargo de funcionario de negocios III, la invitación para pertenecer a esta empresa es porque yo ya tenía experiencia como analista de créditos en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco donde trabajé dos años.

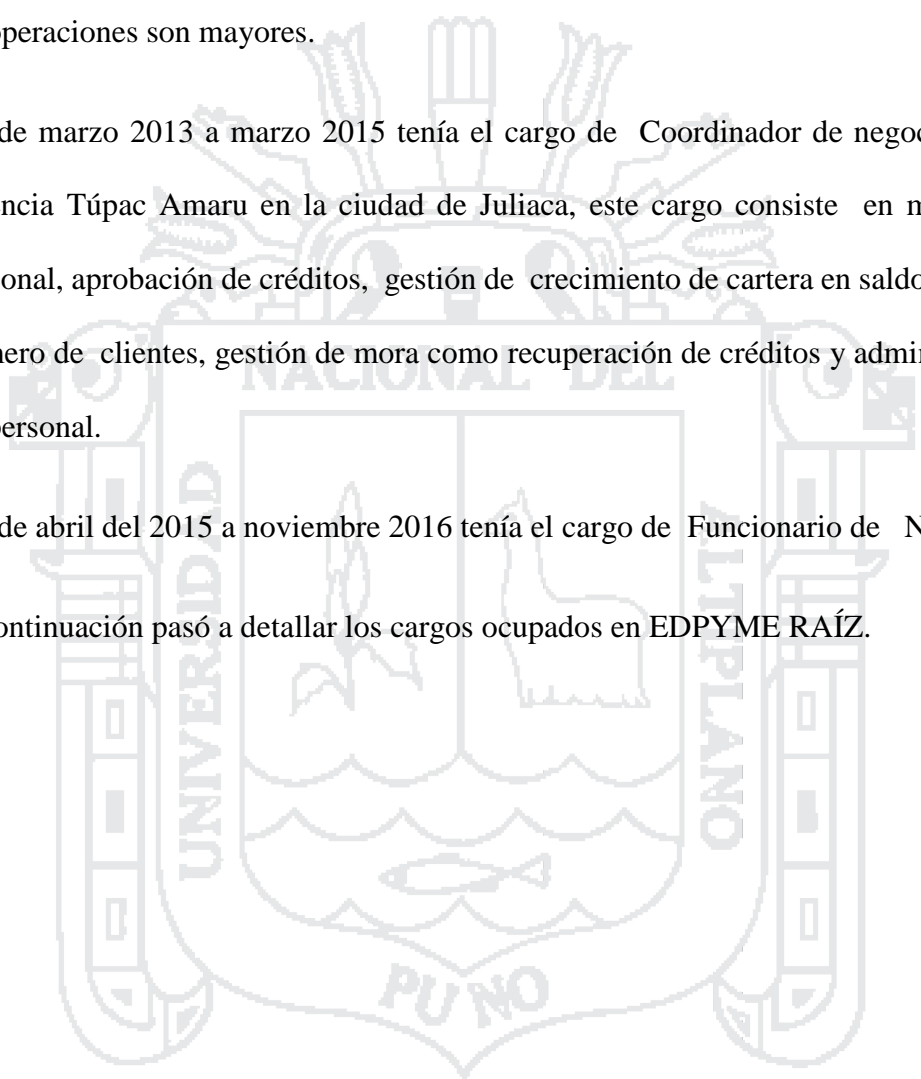
Durante mi permanencia en la empresa EDPYME RAÍZ S.A. desde el mes de Mayo del año 2008 a la fecha, he tenido el cargo de Funcionario de Negocios en diferentes grados, todos con iguales funciones hasta el presente año 2016.

Desde mayo del 2008 hasta febrero del 2013 trabajé en la Agencia Juliaca, con los cargos de funcionario de negocios III hasta el 2009 en este año ascendí a funcionario

de negocios II, en el 2010 tuvo el cargo de Funcionario de negocios I hasta febrero del 2013, la función principal de ser funcionario de Negocios es la captación de clientes para dar créditos previa evaluación cuantitativa y cualitativa. La diferencia de los cargos es que a mayor grado las metas de colocación tanto en monto como en número de operaciones son mayores.

Desde marzo 2013 a marzo 2015 tenía el cargo de Coordinador de negocios en la Agencia Túpac Amaru en la ciudad de Juliaca, este cargo consiste en manejo de personal, aprobación de créditos, gestión de crecimiento de cartera en saldo en soles, número de clientes, gestión de mora como recuperación de créditos y administración de personal.

Desde abril del 2015 a noviembre 2016 tenía el cargo de Funcionario de Negocios I. A continuación pasó a detallar los cargos ocupados en EDPYME RAÍZ.



## CUADRO N° 1

**CARGOS DESEMPEÑADOS EN EDPYME RAÍZ S.A. DE MAYO 2008 A  
NOVIEMBRE 2016**

<b>Cargo Ejercido</b>	<b>Periodo</b>
- Funcionario de Negocios III	- Mayo 2008 – Mayo 2009
- Funcionario de Negocios II	- Junio 2009 – Julio 2010
- Funcionario de Negocios I	- Agosto 2010 – Febrero 2013
- Coordinador de Negocios	- Marzo 2013 – Marzo 2015
- Funcionario de Negocios I	- Abril 2015 – Noviembre 2016.

**Fuente:** Elaboración propia

### 1.1.2. Descripción de cargos asumidos

#### **Funcionario de negocios**

El Funcionario de negocios tiene la responsabilidad principal de gestionar el procedimiento de créditos, tanto la captación de clientes nuevos o recurrentes, evaluación, colocación de créditos, y el seguimiento del deudor para el pago de las cuotas.

#### **Función general:**

Gestionar en forma eficiente la cartera de créditos, logrando indicadores óptimos de rentabilidad, calidad de cartera de créditos, crecimiento integral, fidelización de cliente y cumplir con las políticas, reglamentos, procedimientos y normas vigentes.

Efectuar actividades de promoción de los productos y servicios financieros, campaña de CRAC RAÍZ y participar activamente en las actividades de venta directa planificadas en su agencia y oficina.

**Funciones específicas:**

- a. Captar clientes nuevos o recurrentes.
- b. Brindar información completa y transparente respecto a los requisitos, tasas, y todas las condiciones relacionados a los productos y servicios brindaros por EDPYME RAÍZ.
- c. Visitar los negocios y domicilios de los solicitantes de créditos, con el fin de validar la información vertida por el cliente, recopilar la información necesaria para realizar una evaluación exhaustiva de la unidad empresarial, detectar los riesgos y estimar adecuadamente la capacidad y voluntad de pago del cliente.
- d. Verificar el correcto llenado de formatos que intervienen en la evaluación de créditos, así como las encuestas que determine la empresa.
- e. Revisar la documentación presentada por los clientes y fedatarla de ser el caso.
- f. Guardar reserva de información de clientes.
- g. Sistematizar la información cuantitativa y cualitativa y calificar las solicitudes de crédito y refinanciamientos de acuerdo con las normas y políticas generales de crédito y los procedimientos de crédito.
- h. Realizar informes post desembolso según normativa interna.
- i. Atender las inquietudes de clientes o usuarios externos de manera oportuna, sobre los productos o servicios de EDPYME RAÍZ.
- j. Brindar información al solicitante sobre el costo efectivo anual del crédito, las condiciones de plazos y otros relacionados a los documentos para la formalización del crédito durante el proceso de pre desembolso.

- k.** Administrar su cartera buscando la fidelización de sus clientes y rentabilidad económica para EDPYME RAÍZ.
- l.** Realizar seguimiento a los clientes de su cartera para identificar y atender sus necesidades financieras oportunamente.
- m.** Efectuar las acciones de cobranza de los créditos de su cartera con problemas de recuperación, según normativa vigente y registrar las acciones que realice en el sistema.
- n.** Informar al cliente sobre los costos y medios de envío mensual del estado de cuotas del crédito.
- o.** Evaluar el riesgo cambiario, la vinculación, el mercado y realizar su actualización cuando corresponda.
- p.** Recabar, verificar, y validar la información necesaria del solicitante, cónyuge y avales.
- q.** Consignar de forma legible los datos que le corresponden en el formato físico de la solicitud de crédito.
- r.** Registrar las solicitudes de crédito de sus clientes y coordinar con el funcionario de soporte operativo para la actualización o cambios de información en el sistema según corresponda.
- s.** Participar activamente el cumplimiento del plan estratégico y plan operativo de la organización.
- t.** Brindar un adecuado servicio de calidad al cliente interno y externo.
- u.** Mantener actualizados los datos acerca de las direcciones, teléfonos, actividades, RUC y otros, de los clientes correspondientes a su cartera.
- v.** Cumplir con los procesos y exigencias establecidas acorde a la normativa relacionada con transparencia de la información y procesos de negocios, así

como en materia de protección al consumidor, atención así usuario y demás disposiciones por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS).

- w. Comunicar de manera inmediata al Administrador y al FSO la visita recibida de representantes de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS), INDECOPI, Auditores Externos y cualquier otra entidad pública o privada que tenga que ver con temas de protección al consumidor.
- x. Cumplir con lo establecido en los documentos normativos vigentes correspondientes a sus procesos, así como, proponer mejoras y controles para los mismos.
- y. Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por su inmediato superior.

Las funciones de Funcionario de Negocios son establecidas por EDPYME RAIZ, se toma referencias de documento normativo de la empresa denominado Procedimiento de crédito.

### **Coordinados de negocios**

Tiene la responsabilidad de conocer y cumplir las políticas y procedimientos que rigen la gestión de riesgo operacional, sistema de seguridad de información, sistema de seguridad y salud en el trabajo, sistema de continuidad de negocios, sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, reglamento interno de trabajo y código de conducta

### **Funciones generales**

- a. Apoyar en la formulación y/o implementación de proyectos referidos a la mejora continua del proceso de negocios y cobranzas.
- b. Apoya en el desarrollo de proyectos de negocios.

- c. Analizar y evaluar en forma permanente los procesos y metodología de créditos y proponer las mejoras necesarias.
- d. Apoyar a su jefatura en el seguimiento de las observaciones de las unidades de control interno y externo referidas al manejo de los créditos.

**Funciones específicas:**

- a. Programar la capacitación al personal de negocios en los aspectos metodológicos, estratégicos y procedurales.
- b. Revisar y evaluar en forma permanente las normas, políticas, procedimientos y/o metodología crediticia para proponer mejoras a su jefatura.
- c. Elaborar la sinopsis de cambio de las normativas de créditos para su difusión a nivel de agencias.
- d. Analizar y determinar el intervalo de tiempo del proceso de otorgamiento de crédito a un cliente.
- e. Llevar el control de las excepciones otorgadas evaluando la frecuencia y calidad de cartera por tipo de excepción; así como realizar el seguimiento posterior de estas operaciones, identificando oportunidades de mejora.
- f. Apoyar en su jefatura en el desarrollo de nuevos productos y/o campañas.
- g. Realizar el seguimiento de la cartera refinanciada y reprogramada; así como elaborar los informes trimestrales de refinanciamientos.
- h. Registrar en el módulo de observaciones, las respuestas a lo observado por los órganos de control interno y externo previa coordinación con su jefatura, e informar a la gerencia de negocios el avance y control de subsanaciones.
- i. Apoyar a su jefatura en promover a las unidades de control interno y externo la información de negocios que requieran para su función de supervisión.

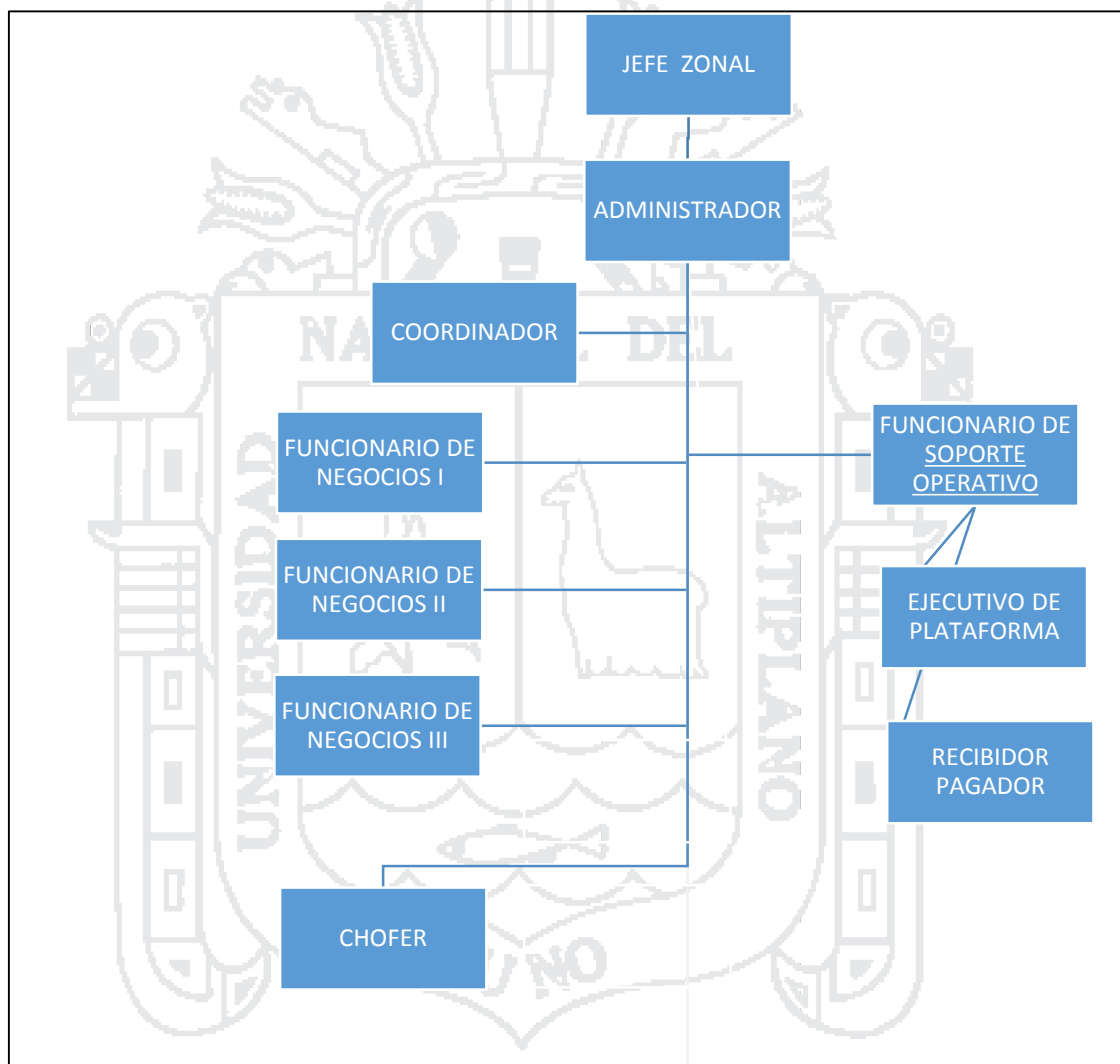
- j.** Realizar el seguimiento al funcionamiento del esquema de supervisión de cartera con la finalidad de verificar que funcione de acuerdo a lo normado.
- k.** Elaborar y proponer el cronograma de evaluación en las agencias sobre conocimientos normativo.
- l.** Apoyar a la gerencia de negocios, en el análisis de evolución de las colocaciones y recuperaciones de los créditos de las agencias y del departamento e cobranzas.
- m.** Enviar mensualmente la relación de funcionarios observados por calidad de cartera, haciendo un análisis de su productividad y desempeño.
- n.** Hacer el seguimiento al cumplimiento de reasignación de cartera, de acuerdo a lo establecido en la normativa correspondiente, así como en cualquier otro proyecto que se le asigne.
- o.** Revisar los reportes de gestión e informar a su jefatura y gerencia sobre las variaciones particulares o inusuales que comprometan los resultados del mes, con la finalidad de evaluar si impactan en las metas.
- p.** Apoya en la emisión, control y el seguimiento de los memos e informes que correspondan a la gerencia de negocios.
- q.** Apoyar a su jefatura en asegurar que los procesos de negocios y cobranzas se encuentren permanentemente actualizados, de acuerdo con las estrategias y objetivos institucionales.
- r.** Apoyar en la evaluación y registro de la propuesta de crédito no minorista y del personal en el sistema, cuando así lo solicite su jefatura.
- s.** Desempeñar las funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por la gerencia de negocios.
- t.** Cumplir con lo establecido en los documentos normativos vigentes correspondientes a sus procesos, así como, proponer y controles para los mismos.



Las funciones de Funcionario de Coordinador de Negocios son establecidas por EDPYME RAÍZ, se toma referencias de documento normativo de la empresa denominado Procedimiento de crédito.

**FIGURA N° 1**

**ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD FINANCIERA**



**Fuente:** EDPYME RAÍZ

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

**1.2.1. Reseña histórica EDPYME RAÍZ S.A.**

EDPYME RAIZ S.A. fue constituida, mediante escritura pública, el 24 de marzo de 1999 ante la notaría pública de Lima, de la doctora Sofía Inés Ode Pereira, e inscrita

en la partida electrónica N° 11087709 del Registro de Personas Jurídicas a un plazo indefinido. El 6 de septiembre de 1999, mediante Resolución SBS N° 0839-99, se recibió la autorización de funcionamiento como Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME), e inició sus operaciones el día 20 de septiembre del mismo año, luego de recibir la autorización de funcionamiento de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

EDPYME RAÍZ S.A. Se apertura en la ciudad de Juliaca el 17 de setiembre del 2006 iniciando así sus actividades como entidad de desarrollo a la Pequeña y Microempresa, con la Agencia ubicada en el Jr. Dos de Mayo N° 126 en el centro de la ciudad; el crecimiento de la cartera fue incrementando cada año, y también se fue posicionando en el mercado financiero de la ciudad, es por su crecimiento que la entidad decide abrir nuevas agencias en la región y en la ciudad de Juliaca como son Agencia Túpac Amaru y agencia San José y oficinas de atención en Macusani y Huancané.

En mayo del 2016, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Resolución N° 3006-2016 autorizó la fusión de EDPYME RAÍZ con Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín una institución con más de 50 años de trayectoria en el Perú; ambas empresas formaron CRAC RAÍZ – Caja de ahorro y crédito Raíz, una sociedad Micro financiera sólida, que brinda servicios crediticios y de ahorros, puesto que solo podía brindar servicio de otorgamiento de créditos, cabe indicar que a pesar del cambio de razón social, los cambios respecto a políticas de trabajo, reglamento son mínimos se sigue trabajando bajo las normas de antes, las jefaturas y cargos de confianza se mantiene.

EDPYME RAÍZ es institución financiera que otorga créditos a la pequeña y micro empresa, sector considerado como el motor del desarrollo nacional, está sujeto a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); brinda sus servicios bajo las siguientes condiciones:

- Garantía
- Destino justificado
- Honorabilidad

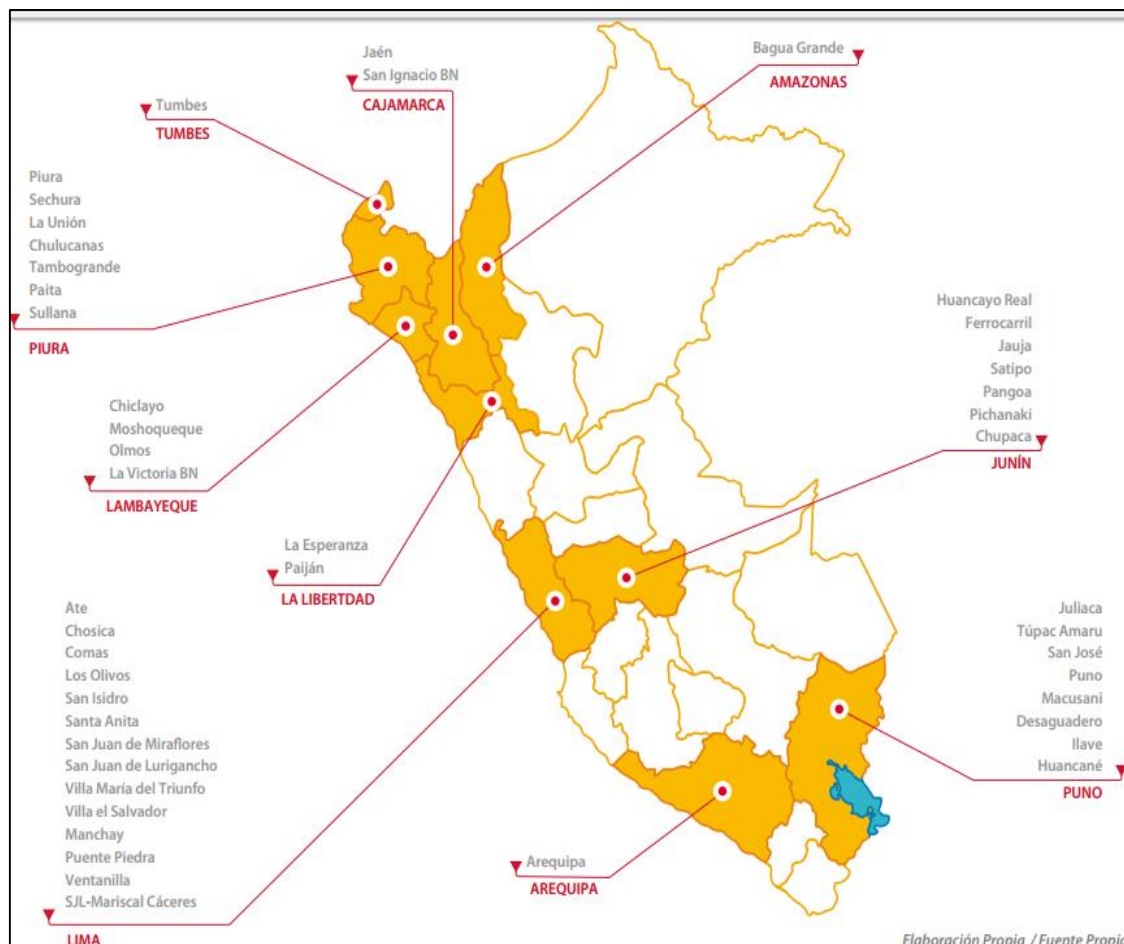
### **1.2.2. Ubicación y cobertura geográfica de EDPYME RAÍZ a nivel nacional**

Su oficina principal está ubicada en calle los Cisnes n° 222, Urbanización el Tambo, distrito San Isidro, Lima, al 31 de diciembre del 2015 EDPYME RAIZ llega a tener 46 agencias y oficinas, en 10 departamentos del país: Arequipa, Cajamarca, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Piura, Tumbes, Puno, Amazonas y en la Provincia Constitucional del Callao; con 91472 clientes activos a nivel nacional.

En la ciudad de Juliaca tiene tres agencias las cuales están ubicados:

1. Agencia Juliaca, ubicada en el Jr. 2 de Mayo N°141, cercado de la ciudad.
2. Agencia Túpac Amaru, ubicada en Jr. Huancané esquina con Jr. Gonzales Prada N° 703, urbanización Túpac Amaru.
3. Agencia San José, Ubicada en Jr. Benigno Ballón N°1802 esquina con Av. El Triunfo, Urbanización San José I Etapa.

**FIGURA N° 2**  
**COBERTURA NACIONAL DE EDPYME RAÍZ A DICIEMBRE 2015**



FUENTE: EDPYME RAÍZ.

### 1.2.3. Objetivos institucionales

#### A. Objetivos institucionales

Para operatividad la misión se ha establecido los lineamientos que buscan que Raíz alcance una gestión con responsabilidad social y auto sostenibilidad, para ello el plan estratégico contempla dos grandes objetivos: Rentabilidad y Cobertura.

#### B. Objetivos funcionales

Los objetivos de EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca es el cumplimiento de objetivos estratégicos de Rentabilidad y Cobertura de mercado, es así como se está

logrando el posicionamiento de mercado en ciudades como Huancané y Macusani las cuales son administradas directamente por agencias de la ciudad como agencia Juliaca y Túpac Amaru.

#### **1.2.4. Funciones institucionales**

##### **Función general**

Apoyar y asesorar a las diversas unidades orgánicas de la CRAC RAÍZ, con la identificación y evaluación de sus procesos, proponiendo oportunidades de la mejora que permitan agregar valor a la gestión de la unidad orgánica y optimizar el costo y tiempo de sus actividades, para una mejor rentabilidad y eficacia de RAÍZ, así mismo gestionar la normatividad interna de la CRAC RAÍZ, a fin de garantizar la gestión operativa y administrativa de la organización.

##### **Funciones específicas de negocios**

- Promover estrategias, planificar, organizar, coordinar y supervisar la ejecución del plan de negocios en el marco de plan estratégico, las Políticas y disposiciones regulatorias con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.
- Gestionar la rentabilidad de la cartera de créditos en el marco de estrategia general de focalización del negocio.
- Proponer estrategias, planificar, organizar, coordinar y supervisar la ejecución del plan de negociación, en el marco del plan estratégico, las políticas y disposiciones regulatorias con la finalidad de alcanzar las estrategias de la empresa.
- Gestionar los equipos de colaboradores responsables de la administración de la cartera de créditos, orientados a la mejora de la productividad y eficiencia, buscando asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo definidos aplicables a su ámbito de acción.

### 1.2.5. Estructura orgánica de EDPYME RAÍZ

Raíz es una institución financiera su finalidad es promover la consolidación y desarrollo sustentable de la pequeña y microempresa, sector considerado como el motor del desarrollo nacional.

En Raíz mantiene una adecuada gestión del Gobierno Corporativo, la cual se basa en la estructura de valores definidos en su plan estratégico y recoge estándares de control, ética y transparencia empresarial a fin de crear y conservar valor para la empresa, los nuestros accionistas y demás grupos de interés; hacen lo posible atraer y retener capital financiero y humano, alcanzar mercados más eficientes, reducir los costos de capital, ser más competitivos y generar mayor estabilidad

Las empresas integrantes del grupo económico son:

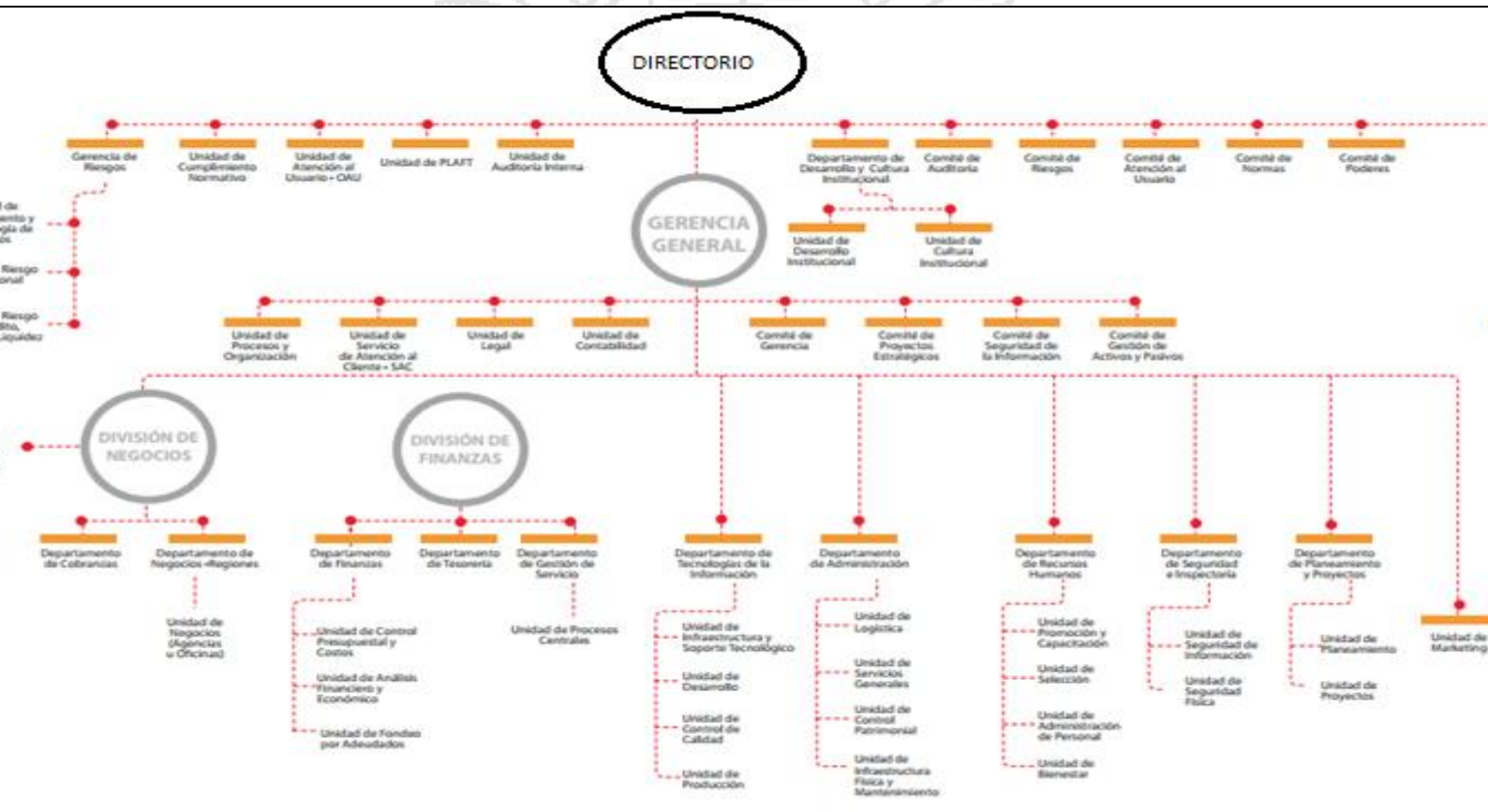
- ° ASOCIACIÓN SOLARIS PERÚ
- ° CONSTRUYENDO SERVICIO S.A.C.
- ° EDPYME RAÍZ S.A.
- ° CREA CONSULTORES & ASOCIADOS S.A.C

La estructura orgánica de EDPYME RAÍZ está conformada por el Directorio, diferentes gerencias las cuales conducen otras áreas como de negocios; en cada ciudad se cuenta con un jefe zonal de negocios, administradores, coordinadores, Funcionarios de negocios, promotores, gestores de cobranzas, analistas de riegos, y el área de soporte operativo.





FIGURA N° 3  
ORGANIGRAMA GENERAL DE RAÍZ



YME RAÍZ



### 1.2.5.1. Estructura orgánica división de negocios

La estructura orgánica de la división de Negocios está conformada por:

- ° Gerente de división de negocios
- ° Jefe de gestión y desarrollo de negocio
- ° Supervisor Regional
- ° Jefe de cobranzas.
- ° Administrador
- ° Asistente de Gerencia de negocios
- ° Analista de Gerencia de negocios.

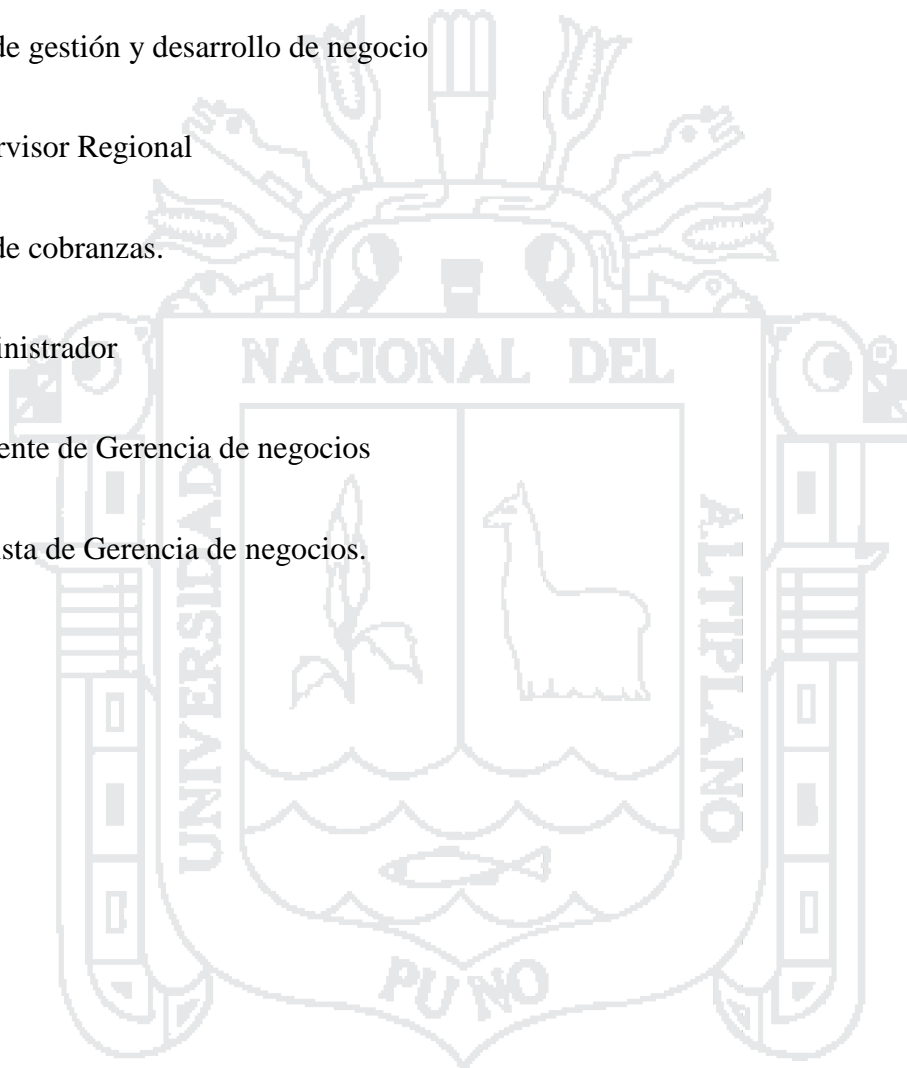
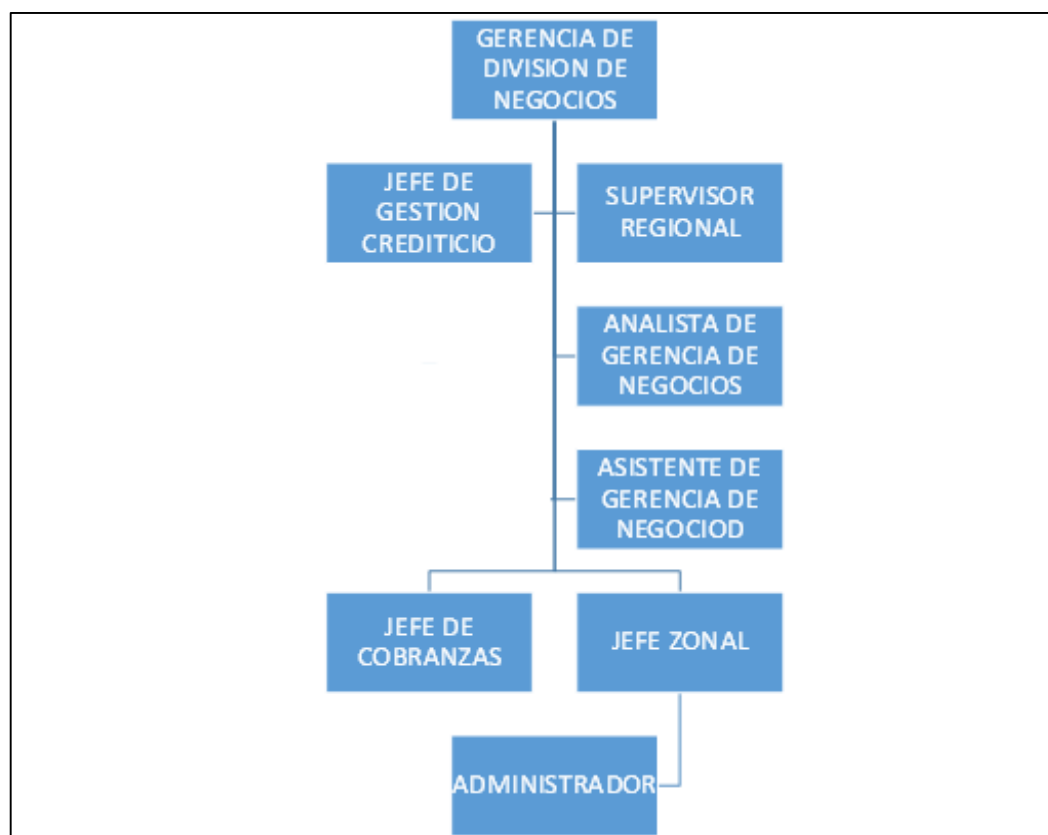


FIGURA N° 4

## ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE DIVISIÓN DE NEGOCIOS



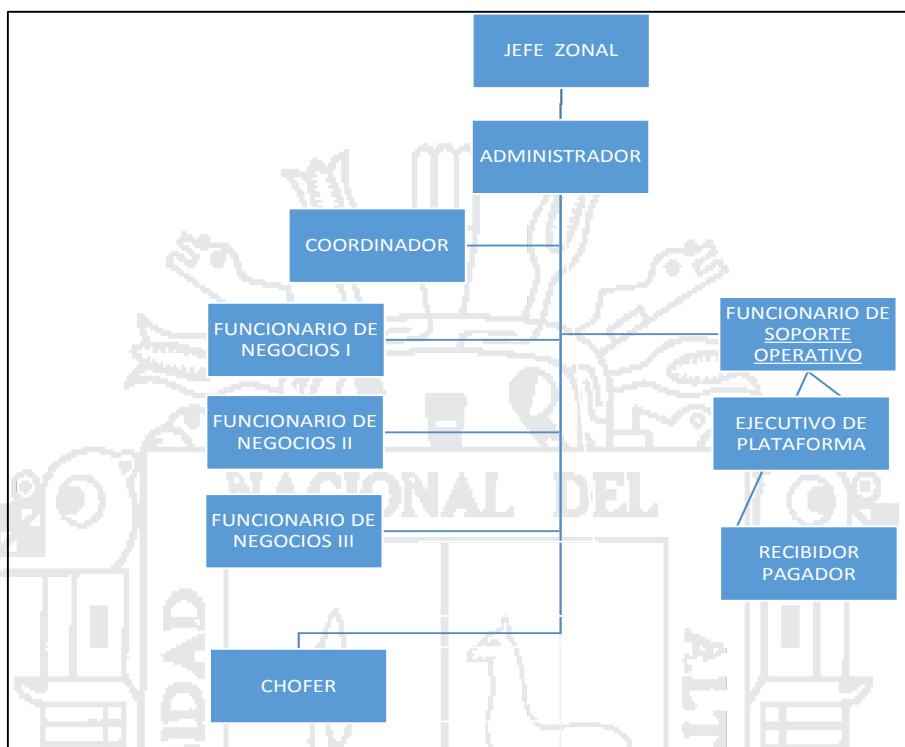
Fuente: EDPYME RAÍZ

## 1.2.5.2. Estructura orgánica de unidad de negocios ciudad Juliaca - agencia

- Jefe Zonal
- Administrador
- Coordinador
- Funcionario de Negocios I
- Funcionario de Negocios II y III
- Funcionario de Negocios IV
- Asesor de Negocios

**FIGURA N° 5**

**ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD ORGÁNICA DE UNIDAD DE NEGOCIOS**



Fuente: EDPYME RAÍZ

**1.2.6. Visión, misión y valores de EDPYME RAÍZ**

La misión y visión de Raíz se encuentran alineadas con los objetivos de desarrollo social.

**A. Misión**

Brindamos servicios micro financieros para ayudar al desarrollo del empresario de la pequeña y microempresa.

**B. Visión**

Contribuimos al progreso de las familias emprendedoras acompañando su desarrollo mediante servicios micro financiero.

### C. Valores

#### ◦ **Equidad**

Otorgamos el reconocimiento del valor de las partes y de su justiprecio en todas sus relaciones.

#### ◦ **Transparencia**

Buscamos brindar calidad en la información interna y externa que genera, así como en el comportamiento ético de sus integrantes.

#### ◦ **Honestidad**

Nuestras acciones deben ajustarse a la veracidad. Por ello, no se admite el engaño, el ocultamiento de hechos de interés de la organización, la manipulación de los procesos o de la información ni el uso indebido de activos de la empresa.

#### ◦ **Laboriosidad eficiente**

Asumimos un compromiso con sus responsabilidades laborales y con el trabajo eficiente.

### 1.2.7. Normas de EDPYME RAÍZ para el otorgamiento de créditos

#### 1.2.7.1. Tipos de créditos

De acuerdo a la Resolución SBS 11356 – 2008 y sus modificatorias la superintendencia de Banca Seguros y AFP clasifica los créditos en 8 tipos, de los cuales RAÍZ atenderá principalmente los siguientes.

### **A. Créditos a medianas empresas**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a s/.300 000 soles en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o grandes empresas.

Las ventas anuales no sean mayores a s/.20 millones.

Si posteriormente las ventas anuales del deudor fuese mayores a s/.20 millones durante los dos (2) últimos años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán de reclasificarse como grandes empresas o corporativos según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuye posteriormente a un nivel no mayor de los s/.300 000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán de reclasificarse como créditos de pequeña empresa o microempresa, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera como créditos de mediana empresa a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a los s/.300 000 en los últimos seis (6) meses siempre una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) se redujera a un nivel no mayor de s/.300 000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán de reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolventes) y como créditos a pequeña empresa o a

microempresa, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

### **B. Crédito a pequeñas empresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es superior a s/.20 000 soles pero no mayor a s/.300 000 en los últimos seis meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero excediese a los 300.000 Soles por 6 meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a s/.20 000 por 6 meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

### **C. Créditos a microempresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es no mayor a s/.20 000 en los últimos 6 meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero excediese los s/.20 000 por 6 meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

#### **D. Crédito de consumo**

Son aquellos créditos consumo otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero mayor a s/.300 000 por 6 meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que solo posean créditos de consumo revolventes y no revolventes y créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomó en cuenta la información de los últimos 6 Reportes Crediticios Consolidados RCC remitido por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.

#### **E. Créditos hipotecarios para vivienda**

Son aquellos créditos otorgados para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subsidios de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por sistema convencional del préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema similares características.

Se incluye también en esta categoría los créditos para adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible construir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva de un crédito otorgado.

Así mismo, se considera en esta categoría a:

- Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de créditos hipotecarios negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de las Ley 27287 del 17 de Junio del año 2000.
- Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

#### 1.2.7.2. Tipos de cliente

**A. Cliente bancarizado:** sin experiencia crediticia en el sistema financiero (concepto aplica al titular y cónyuge).

**B. Cliente nuevo:** cliente que es tendido por primera vez en RAÍZ con experiencia en el sistema financiero (concepto aplica a titular y cónyuge).

**C. Cliente recurrente:** cliente que tiene o a tenido al menos un crédito en RAÍZ.

#### 1.2.7.3. De la persona

◦ **Persona Natural:** Que dependiendo del origen de sus ingresos puede pertenecer a su vez al segmento independiente o dependiente.

◦ **Persona Jurídica:** que en todos los casos se considera dentro del segmento independiente o con negocio.



#### 1.2.7.4. De la clasificación de clientes

##### A. Cliente exclusivo

Se define como cliente exclusivo a cliente recurrente, que tiene o ha tenido créditos con RAIZ vigente o cancelado cuenta con más de 6 meses de experiencia en RAÍZ, aplica para persona natural con negocio y sin negocio y persona jurídica, atraso promedio a 5 días en el crédito vigente o en el último cancelado.

##### B. Cliente por perfil según su nivel de riesgo.

Raíz clasifica los clientes según valoración de scoring, basado en el comportamiento de las determinadas variables como:

- Garantía propia
- Experiencia crediticia
- Disminución de pasivos
- Número de entidades acreedoras
- Dimensión Negocio
- Estado civil.

Se consideras todas estas variables para que sean precalificadas por el sistema de CRAC RAIZ, mientras sea más optimas las variables se tendrá un mejor perfil; todas con el fin de proporcionar apoyo a los FN como complemento de la evaluación del cliente

- ° **Cliente con perfil A:** su probabilidad de deterioro es muy bajo, son clientes exclusivos de Raíz, con 6 meses de experiencia crediticia sus pasivos tiene que reducir, debe contar con garantía propia.

- **Cliente con perfil B:** su probabilidad de deterioro es bajo, son clientes exclusivos de Raíz u otras entidades, con experiencia crediticia más de un año previa disminución de pasivos, y garantía propia.
- **Cliente con perfil C:** su probabilidad de deterioro es Medio, clientes con más de dos entidades acreedoras, con endeudamiento reducido y garantía propia.
- **Cliente con perfil D:** su probabilidad de deterioro es Alto, son clientes que tienen más de tres entidades acreedoras, sí su endeudamiento no reduce en los 4 últimos meses reportados a pesar de que tener garantía propia.
- **Cliente con perfil E:** su probabilidad de deterioro es muy alto, son clientes sobre endeudados, sin garantía propia, con más de tres entidades acreedoras, en caso de que el cliente sea exclusivo y tenga este perfil tiene el tratamiento de cliente con perfil A.
- **Cliente Sin perfil:** Se aplica el tratamiento del cliente E

#### 1.2.7.5. De las modalidades de créditos

##### A. Crédito bancarizado

Se otorga crédito a solicitantes sin historial en el sistema financiero. Es decir cuando RAIZ es su primer y único acreedor.

##### B. Crédito nuevo

Crédito que es otorgado a un cliente nuevo para Raíz pero con experiencia en el sistema Financiero aplica para clientes con perfil A, B, C, D, E, sin perfil o persona jurídica dependiente o independiente.

Cliente nuevos con perfil D, E o sin perfil, podrán ser atendidos solo si RAIZ es como máximo la tercera entidad acreedora.

Para todos los casos la calificación del solicitante nuevo deberá ser 100% normal en el último mes reportado y NORMAL O CPP en los meses anteriores como calificación final.

En caso no presentar saldo deudor en el último mes reportado su calificación deberá ser menor a normal.

### **C. Crédito recurrente**

Es el crédito otorgado a cliente recurrente, tenga o no saldo vigente con Raíz, aplica para clientes exclusivo o con perfil A, B, C, D, E, sin perfil o persona jurídica dependiente o independiente.

Para clientes con perfil D, E, o sin perfil podrán ser atendidos solo si RAIZ es la cuarta entidad acreedora, además de no presentar el endeudamiento máximo de la unidad familiar en los 4 últimos meses reportados y que su endeudamiento haya disminuido.

Para todos los casos la calificación del solicitante nuevo deberá ser 100% normal en el último mes reportado y NORMAL O CPP en los meses anteriores como calificación final.

En caso no presentar saldo deudor en el último mes reportado su calificación deberá ser menor a normal.

### **D. crédito ampliado**

Es el crédito otorgado a un cliente recurrente clasificado como exclusivo o a cliente cuyo perfil de riesgo es de A, B, C, o persona jurídica que mantiene al menos un crédito

vigente y que requiere mayor liquidez. Parte de crédito ampliado deberá cancelar un crédito vigente. No se puede consolidar dos o más créditos vigentes en uno solo.

El Plazo del crédito ampliado se someterá a lo establecido en el presente reglamento según el producto.

**Requisitos:**

- Cliente deberá haber pagado el 50% de cuotas del crédito vigente que desea ampliar, puede adelantar solo una cuota hasta 20 días de anticipación.
- Cliente debe presentar calificación 100% normal en el último mes reportado, pudiendo presentar hasta 10% diferente a Normal en el resto del periodo reportado.
- Máximo 5 días de atraso promedio en cada uno de sus créditos vigentes que tenga a la fecha de la aprobación.
- RAIZ debe ser máximo la 4ta (cuarta) entidad acreedora del cliente.

**E. Crédito paralelo**

Son créditos adicionales que recibe un cliente que ya cuenta con crédito vigente. Se otorgan cuando los clientes señalan nuevas necesidades.

**Requisitos:**

- Cliente debe presentar calificación 100% normal en el último mes reportado, pudiendo presentar hasta 10% diferente a Normal en el resto del periodo reportado.
- Máximo 5 días de atraso promedio en cada uno de sus créditos vigentes y en el último cancelado de ser el caso.
- Si el perfil de riesgo es D, E o sin perfil RAÍZ deberá ser máximo la 3ra (tercera) entidad acreedora, además de no presentar el endeudamiento máximo de la unidad familiar en los 4 últimos meses reportados y que su endeudamiento haya disminuido.

#### 1.2.7.6. Destinos de créditos

Los productos de crédito que brinda Raíz están ligados al destino que se le dará al crédito, cuando el destino del crédito sea mixto, el producto a registrarse en el sistema estará definido por el destino de mayor importancia relativa en el monto a otorgar. Los productos de créditos son los siguientes:

##### **A. Capital de trabajo**

Son aquellos créditos que se otorgan los clientes independientes personas naturales o jurídicas cuyo destino es el mejoramiento o la ampliación de sus actividades económicas, preferentemente a corto plazo y destinados principalmente a atender oportunidades de comercialización, producción o prestación de servicios.

##### **B. Activo fijo**

Créditos otorgados a clientes independientes personas naturales o jurídicas con la finalidad de financiar necesidades de inversión destinados a:

La adquisición, repotenciación y mantenimiento de activos fijos muebles. La adquisición, construcción, remodelación, ampliación o mejoramiento del local donde opera el negocio bien inmueble.

##### **C. Compra de deuda**

Son aquellos créditos destinados a clientes independientes, personas naturales o jurídicas con la finalidad de sustituir sus créditos con otra institución financiera.

Solo se reemplazaran las deudas provenientes de financiamiento de capital de trabajo y/o activo fijo a clientes A1.

El registro del producto compra de deuda en el sistema, será el que corresponda al destino del crédito que se está sustituyendo. Así mismo las condiciones del crédito destinado a la compra de deuda serán las correspondientes al producto equivalente de Raíz.

Este tipo de créditos deberán ser supervisados por el Administrador o Coordinador antes de la aprobación debiendo registrar el comentario correspondiente en la propuesta de crédito.

El administrador es el responsable de asegurar que el Boucher de cancelación de a o las deudas se adjunte al expediente en el plazo máximo de 3 días posteriores a desembolso.

#### **D. Multipropósito**

Son aquellos créditos dirigidos a las personas naturales con ingresos como independientes o dependientes con la finalidad de atender necesidad de diversas, en el caso de independientes necesidades diferentes al financiamiento de sus actividades de comercio, producción o prestación de servicios.

#### **E. Mejoramiento de vivienda**

Son aquellos créditos dirigidos a las personas naturales independientes o dependientes con la finalidad de atender necesidades de construcción, remodelación, ampliación o mejoramiento de sus viviendas, sin que sea obligatoria la hipoteca de dicho inmueble.

#### **F. Vivienda hipotecario**

Son aquellos créditos dirigidos a las personas naturales dependientes o independientes para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y

subdivisiones de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas.

#### 1.2.7.7. De los productos del crédito

**A. Raíz capital:** Financia capital de trabajo al negocio evaluado.

**B. Raíz maquina:** Financia la adquisición o mantenimiento de activos **fijos muebles como:** Herramientas, maquinarias, equipos, vehículos y otros.

**C. Raíz local:** Financia activo fijo inmueble, como la adquisición, construcción, remodelación, ampliación o mejoramiento de local donde opera u operara el negocio.

**D. Raíz compra de deuda:** Son aquellos créditos destinados a personas naturales o jurídicas con perfil A o B con la finalidad de sustituir sus créditos con otra institución financiera.

#### 1.2.8. Metodología de evaluación crediticia de EDPYME RAÍZ

La evaluación crediticia permite identificar la situación económica del negocio y determinar razonablemente la voluntad y capacidad de pago del cliente.

Busca resolver la falta de información contable del negocio, evaluar el negocio del cliente en forma cuantitativa y cualitativa, para hacer frente a sus obligaciones financieras y familiares e identificar los riesgos asociados a su entorno y actividad económica.

La Metodología de Evaluación de RAÍZ, es aplicable a todos los productos y tipos de créditos.

El Funcionario de negocios es responsable de realizar la evaluación de los solicitantes de acuerdo a los reglamentos y políticas de la empresa.

En la evaluación cuantitativa se deben considerar todos los ingresos generados por el cliente y todos los gastos del cliente y la unidad familiar, incluyendo las responsabilidades financieras.

#### **1.2.8.1. Objetivos**

- a. Identificar la situación del negocio y/o de los ingresos con los que cuenta el cliente considerando su permanencia y sostenibilidad en el tiempo.
- b. Determinar la voluntad y capacidad de pago del cliente.
- c. Brindar servicios financieros de acuerdo a las necesidades alineándolos a los flujos de efectivos del cliente.
- d. Administrar los riesgos para atender una adecuada calidad de cartera.
- e. Generar crecimiento, sostenibilidad y desarrollo de Raíz.

#### **1.2.8.2. Evaluación cualitativa**

La evaluación cualitativa no es cuantificable, busca obtener y recopilar información de la unidad familiar para validarla y determinar la capacidad moral del cliente para asumir sus obligaciones, para su evaluación se considera los siguientes componentes:

Se hace consulta en las centrales de riesgo previa autorización del cliente, en las siguientes:

#### **Centrales internas:**

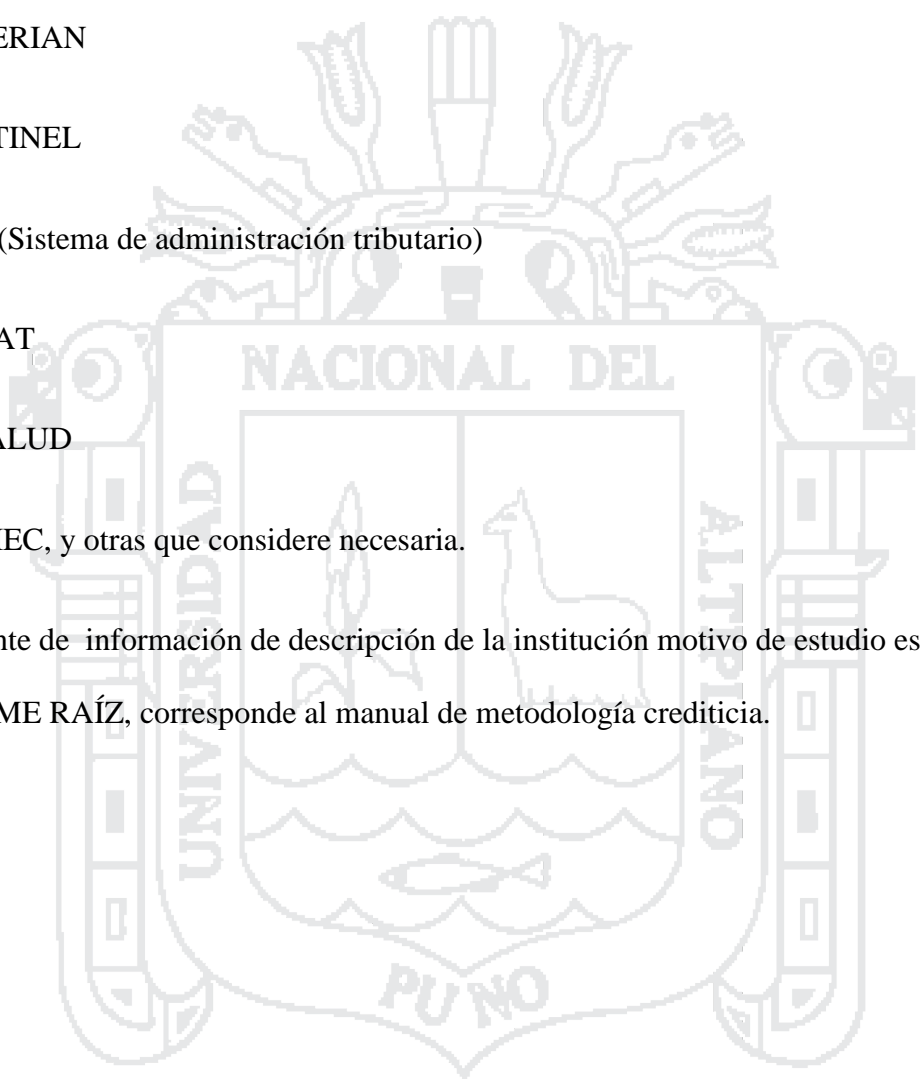
- RCC, estado de cuenta de cliente en RAÍZ.
- CRI, Resumen de Endeudamiento, entre otras que se consideren necesarias.



**Centrales Externas:**

- SBS
- INFOCORP
- EXPERIAN
- SENTINEL
- SAT (Sistema de administración tributario)
- SUNAT
- ESSALUD
- RENIEC, y otras que considere necesaria.

La fuente de información de descripción de la institución motivo de estudio es de EDPYME RAÍZ, corresponde al manual de metodología crediticia.





## CAPITULO II

### EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL

#### 2.1. Descripción analítica y problemática sobre el tema del informe de experiencia profesional

En el Perú EDPYME RAÍZ al 31 de diciembre del año 2015 a nivel nacional contaba con 46 agencias y oficinas en 10 departamentos del País: Arequipa, Cajamarca, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Piura, Tumbes, Puno, Amazonas y en la Provincia Constitucional del Callao, con 91472 clientes activos con una cartera de créditos de s/.541 363 000 n.s. nuevos soles a nivel nacional, es una empresa líder en el mercado financiero dentro de las Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa - EDPYMES ocupa el primer lugar en tamaño de cartera de créditos y número de clientes, El 14 de abril del año 2016 EDPYME RAÍZ y LA CAJA CHAVIN se fusionan, unifican su capitales y forman una nueva empresa denominada Caja de Ahorro y Crédito RAÍZ S.A., de acuerdo al artículo 12° de la Ley General del

Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Ley N° 26702, actualmente tiene cobertura en 12 departamentos con 50 agencias a nivel nacional, según el último reporte de la SBS al 30 noviembre del año 2016 CRAC RAÍZ cuenta con una cartera de créditos de s/.623 987 000 nuevos soles y 97 283 clientes, como Caja de Ahorro y Crédito brinda otros productos financieros como: Ahorros, depósitos, giros, cartas fianza; anteriormente como EDPYME solos otorgaba créditos.

En año el 2006 EDPYME RAÍZ inicia sus colocaciones en el mercado de Juliaca, los créditos son dirigidos a la mediana y pequeña empresa, microempresa y créditos de consumo; se posiciona en la ciudad frente a la competencia ya existente, Edyficar, Mibanco, Banco Azteca, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Arequipa, Cusco, Tacna, Crediescotia, CRAC los andes y EDPYME Solidaridad, llegando a tener resultados favorables para la empresa, es por ello que se proyecta incrementar sus agencias en las diferentes ciudades de la región Sur de nuestro País. EDPYME RAÍZ desde su apertura en la ciudad de Juliaca en el año 2006 hasta el 31 de diciembre 2013 mostró un crecimiento de cartera continuo frente a sus competidores fue una empresa líder en mercado de la ciudad de Juliaca con tres agencias: Juliaca, Túpac Amaru y San José: para diciembre 2014 decreció la cartera créditos en 2.15%.

En junio del 2015 RAIZ tiene cambios drásticos en sus políticas de crédito por lo que pierde 54.32% de cartera, respecto al año anterior a diciembre 2015 llega a tener una cartera de s/.51 918 410 nuevos soles en la ciudad de Juliaca, esta caída fue a consecuencia de toma de decisiones y restricciones para el otorgamiento de créditos solo en la ciudad de Juliaca debido al incremento de mora en sus tres agencias, el incremento de mora en este año fue a consecuencia de que la economía en la ciudad de Juliaca

disminuye puesto que el soporte económico de la ciudad son actividades informales como comercio, servicio y producción.

## 2.2. Problema objeto de estudio

EDPYME RAÍZ, ahora CRAC RAÍZ una institución financiera que otorga créditos a la pequeña y mediana empresa también otorga créditos de consumo, durante el periodo 2013 a 2015 en la ciudad de Juliaca RAÍZ tuvo problemas en la cartera de créditos, como se indica en el párrafo anterior hasta el año 2013 creció permanente respecto a años anteriores, en el año 2014 tiene un decrecimiento de 2.15%, y en el año 2015 muestra una pérdida de cartera de 54.32% respecto al año anterior.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) en el Perú, tres de cada cuatro trabajadores de la Población Económicamente Activa (PEA) que se encuentra ocupada se desempeña en un empleo informal (75%) una de ellas es la actividad minera informal. La evolución y el dinamismo de la economía peruana durante casi una década (2003-2012), han estado acompañados del crecimiento de varias actividades abiertamente informales e ilegales en nuestra zona son: contrabando, comercio informal, y la minería ilegal quien fue cobrando importancia en varias regiones del Perú en especial en Puno, a consecuencia de daños geográficos el gobierno peruano publicó el 18 de febrero de 2010, el Decreto de Urgencia N°012-2010 que declaró de interés nacional el ordenamiento minero en el departamento de Madre de Dios. A partir del año 2011, el gobierno del Presidente Humala buscó profundizar los planes de intervención y erradicación para controlar las actividades ilegales que afectan el patrimonio natural recuperar las áreas degradadas por la minería informal. En este proceso, el 28 de febrero de 2012, se publica el Decreto Legislativo N°1102 que incorporó al Código Penal los delitos de minería ilegal.

Sus principales competidores como caja municipales, bancos, financieras y EDPYMES no tuvieron el mismo comportamiento que RAÍZ es por ello que se hace un análisis cuantitativo de la cartera de RAÍZ y se hace un análisis respecto a la competencia, cuyas empresas otorgan créditos al mismo mercado pasaron por la misma problemática, pero su resultados fueron más óptimos esto fue porque no tenían las mismas estrategias que RAIZ.

En el presente informe de experiencia profesional se plantea las siguientes interrogantes, con el propósito de realizar un análisis cuantitativo y comparativo de EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca periodo 2010 – 2015.

¿Cómo es el comportamiento de la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en el periodo 2010 – 2015 en la ciudad de Juliaca?

¿Por qué decrece la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca en el año 2015 y como afecto a la cartera de créditos a nivel nacional.

¿Cuál es el comportamiento de la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en comparación a sus competidores como EDPYMES, Cajas Rurales, Cajas Municipales, Bancos en el periodo 2010 - 2015?

### 2.3. Objetivos del informe profesional

#### Objetivo general.

Analizar el comportamiento de cartera créditos de EDPYME RAÍZ S.A. en la ciudad de Juliaca periodo 2010 – 2015.

#### Objetivos específicos.

Demostrar el decrecimiento de la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca en el año 2015 y como afecto a la cartera de créditos a nivel nacional.

Describir el comportamiento de la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en comparación a sus competidores como EDPYMES, Cajas Rurales, Cajas Municipales, Bancos en el periodo 2010 - 2015?

### 2.4. Antecedentes y marco conceptual del informe

#### 2.4.1 Antecedentes

**ALVAREZ, Karin. (2002-Informe)**

“Análisis de la estructura de productos financieros de Interbank tienda puno 2000-2001”

UNA Puno 2002, Llega a las siguientes conclusiones:

En el contexto del mercado financiero, las funciones principales que ellos cumplen se sistematizan

- a) Poner en contacto a los agentes de intermediación.
- b) Mejorar el proceso de descubrimiento del precio (según un mecanismo apropiado de fijación del precio de los activos).

c) La reducción de plazos y costos de intermediación.

Durante el mes de diciembre del 2001, el saldo total de depósitos y obligaciones del sistema financiero del departamento de puno, registró un monto de S/ 198.9 millones, siendo mayor en S/ 0.3 de millones respecto a una expansión real de 0.2 por ciento, dicho resultado se originó principalmente por la mayor captación de depósitos por parte de los banco; Interbank, Wiese Sudameris, Continental y Banco del Trabajo en 14, 3, 3 y 0.4 por ciento respectivamente.

La estructura de productos financieros de Interbank tienda Puno está conformada por: Los créditos por convenios, depósitos y captaciones, ingresos no financieros (recaudación de servicios), cartas de fianza, el crédito hipotecario y las tarjetas de crédito; obviamente dentro de esta estructura de productos de servicios se destaca como producto estrella los créditos por convenios, seguidos por los ingresos no financieros; al resto de los productos son importantes pero de menos rentabilidad para el Banco.

**Ronald Paredes (2012)**

“Gestión de calidad de cartera de créditos en EDPYME RAÍZ S.A. 2010”

Concluye que:

El desarrollo dinámico ejercido por el sector micro financiero y la consecuente mayor confianza depositada en los dientes por parte de las instituciones de micro intermediación, lo que conlleva implícita un riesgo creciente, por lo que se hace necesario conocer la gestión de la calidad de cartera de créditos, a partir de sus diferentes indicadores de calidad, lo cual es un campo crucial del análisis micro financiero dado

que la mayor fuente de riesgo para EDPYME RAÍZ S.A. reside en su cartera de créditos; además, la cartera de créditos es el mayor activo de la institución.

Luego de haber desarrollado satisfactoriamente los objetivos específicos del presente informe de experiencia profesional, se llegó a conclusiones muy importantes y dentro de ello se destaca el siguiente: Que el enfoque estratégico de penetración en mercados emergentes del país ha permitido que la cobertura de estos mercados se incrementan en 16.6 % en el número de clientes y 13.2 % en el monto de colocaciones registradas a finales del mes de diciembre del año 2011 de EDPYME RAÍZ S.A

“Análisis e incidencia de la tecnología crediticia en la calidad de cartera de créditos de EDPYME RAIZ S.A. Agencia Juliaca”

Concluye que:

La tecnología crediticia aplicada por EDPYME RAÍZ en los años 2010 y 2011 tuvo una incidencia determinante en la calidad de cartera de créditos, el porcentaje de morosidad de la agencia Juliaca fue de 3.05% a diciembre del 2010 y 3.42% a diciembre 2011; a nivel nacional registra una mora de 5.72% a diciembre del 2010 y 5.44% a diciembre del 2011; con lo que se demostró que los resultados de la Agencia Juliaca fueron favorables.

También resalta que el índice moratorio es mas en el sector comercio debido a que la mayor parte de la población está concentrado en actividades de comercio.

**Katia Sulma Chávez (2015)**

“Evaluación crediticia en la colocación de créditos de EDPYME RAÍZ Agencia Juliaca 2012 -2013”



Concluye que:

Se determina que en el proceso de evaluación se considera básicamente aspectos cualitativos y cuantitativos; es decir voluntad de pago, capacidad de pago y capacidad de gestión, no solo del negocio sino también del entorno familiar. EDPYME RAIZ aplica tecnología del micro finanza y también de la evaluación crediticia las cuales determinan la calidad de cartera.

El saldo de cartera de créditos muestra un aumento en el periodo 2012 y 2013; a diciembre del 2013 tiene un saldo de cartera de s/.45 610 807 nuevos soles y en el 2012 s/.45 005 818; concluye que se tomó riesgo crediticio en cliente recurrentes que en clientes nuevos, debido al creciente y acelerado deterioro de calidad de cartera de EDPYME RAÍZ y de todo el sistema financiero en la ciudad de Juliaca.

### **Beatriz Quispe Velásquez**

“Análisis del proceso de colocación, seguimiento y recuperación de créditos de EDPYME RAÍZ agencia Juliaca, año 2012”

Concluye que:

Una buena evaluación en el proceso de colocación de créditos tiene incidencia positiva para la entidad financiera, puesto que se minimiza el riesgo del crédito para que no entre en mora, de esta forma la empresa es más rentable.

El procesos de colocación de créditos de EDPYME RAÍZ EN EL AÑO 2012 se observa que del 100% de expedientes solicitados en la Agencia Juliaca fueron aprobados el 84%, el 6.8% de expedientes fueron denegados por estar mal calificados, el 8.2% de las solicitudes desistieron de préstamo.

## 2.4.2 MARCO CONCEPTUAL

### **Actividad económica**

Proceso que permite la generación de riqueza, mediante la producción, prestación de servicios o comercialización de bienes.

### **Activos**

Constituyen los recursos económicos con los cuales cuenta una empresa bancaria y se espera beneficien las operaciones futuras.

### **Activos líquidos**

Son activos de corta realización, incluye caja, fondos disponibles en el Banco Central, fondos interbancarios, títulos representativos de deuda negociable emitidos por el Banco Central de reserva.

### **Calidad**

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

### **Cliente**

Entiéndase por cliente al titular, su conyugue y personas jurídicas vinculadas al grupo económico por riesgo único, para efectos de la presente norma.

### **Cliente dependiente**

Persona Natural sin Negocio, depende de un tercero para desarrollar su actividad y generar sus ingresos, por lo general sus ingresos son fijos. En el caso que es cliente presente ingresos independientes su clasificación se efectuara según los establecido en el numeral 5.14 de esta norma.

**Cliente independiente**

Persona Natural que desarrolla una actividad económica por cuenta propia. es decir se identifica por contar con un negocio, independientemente del sector económico en el que este se desarrolle.

En el caso que el cliente presente ingresos dependientes su calificación se efectuara según lo establecido en el numeral 5.14 de esta norma.

**Cliente nuevo**

Cliente con o sin experiencia crediticia en el sistema financiero, que es atendido por primera vez en Raíz.

**Cliente recurrente**

Cliente que tiene o ha tenido al menos un crédito en Raíz.

**Cobertura**

Brindar atención a nivel nacional, preferentemente en mercados emergentes. Calidad de servicio al cliente: establecer y mantener relaciones de largo plazo con los empresarios de micros y pequeñas empresas, asesorando y acompañando al cliente en su crecimiento con productos y servicios adecuados.

**Colocación.**

La colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos generan nuevo dinero del dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con estos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo, unas cantidades de dinero que se llaman

intereses (intereses de colocación) y comisiones. Préstamos realizados por una institución financiera a un agente económico.

### **Corto plazo**

Periodo menor o igual a 12 meses.

### **Créditos**

Es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los interés de vengados, seguros y costos asociados si los hubiera. Considera tanto a los créditos directos, indirectos y contingentes.

### **Créditos directos**

Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de créditos o deudas existentes.

### **Crédito indirecto**

Es aquella operación crediticia que no implica un desembolso en efectivo, incluye los avales, cartas fianza, las cartas de crédito las aceptaciones bancarias los créditos concedidos no desembolsados y las líneas de crédito revolventes no utilizadas otorgados al deudor minorista.

**Créditos refinanciados**

Créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

**Créditos vencidos.**

En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a

Microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.

**Costos financieros**

Los costos financieros son las retribuciones que se deben pagar como consecuencia de la necesidad de contar con fondos para mantener en el tiempo, activos que permitan el funcionamiento operativo de la compañía.

**Desembolsos**

Se llama desembolso al hecho en que el solicitante recibe físicamente el dinero en efectivo o cheque, bienes, artículos o servicios.

**Endeudamiento total en el sistema financiero**

Es la suma de los créditos directos, créditos indirectos o créditos contingentes que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados.

## **Garantía**

Las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso.

### **Interés compensatorio**

El interés es compensatorio cuando constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien.

### **Interés moratorio**

El interés moratorio es aquel que se paga con el fin de indemnizar la mora en el pago, toda vez que cuando el deudor incumple la prestación ocasiona un daño al acreedor. El interés moratorio tiene por objeto resarcir al acreedor por dicho daño.

### **Garantía moral**

Entiéndase cuando el crédito se respalda por una o más personas que gozan de buenas referencias, son respetadas en el entorno del solicitante y cumplen con los aspectos cualitativos señalados en la guía metodológica de Evaluación.

### **Largo plazo**

Periodo de crédito mayor a 12 meses.

### **Números de entidades acreedoras**

Tratándose de una Persona Natural se contabiliza la suma de entidades financieras del titular, conyugue y empresas jurídicas vinculadas al negocio, incluyendo a Raíz en este conteo.

En el caso de Personas Jurídicas, se contabiliza el endeudamiento de la empresa, Representante Legal, conyugue de Representante Legal y los socios con más de 5% de participación, siempre y cuando no demuestren ingresos independientes a la actividad evaluada.

### **Morosidad.**

Es cuando el vencimiento del crédito no es amortizado en su totalidad entonces estará en mora, generando directamente un interés moratorio independiente del interés compensatorio que genere el saldo insoluto, un préstamo está en mora, cuando cada pago hasta donde alcance debe aplicarse para cancelar la deuda en el siguiente orden: interés moratorio, interés compensatorios y principal vencida.

### **Pequeña empresa**

Son unidades económicas que ya se han integrado en cierto modo a la economía formal y gozan de un mercado ya ganado, al tener por lo menos dos años de funcionamiento. Sus necesidades de financiamiento, no solamente se detectan en el activo corriente, sino también en el financiamiento para activos fijos. Este tipo de empresarios por lo general posee un conocimiento aunque en oportunidades mínimas de lo que es el registro contable con una cultura empresarial normativa muy general.

### **Reclamo**

Comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención disponibles en nuestra institución, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de un legítimo interés. Adicionalmente se considera reclamo a toda reiteración que se origina a consecuencia

de la disconformidad del usuario respecto a la respuesta emitida, o por la demora en la atención de la solicitud, consulta o reclamo.

### **Rentabilidad**

Generar un valor suficiente y un posicionamiento adecuado, que le garantice a la empresa el logro de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad en el largo plazo. Para el logro de este objetivo se requiere contar niveles adecuados de productividad y eficiencia, los mismos que se definen de la siguiente manera: Productividad: Gestión orientada a obtener el rendimiento óptimo del talento humano en la empresa.

Eficiencia: Estructura organizacional que facilite el logro de los objetivos estratégicos y que oriente su accionar a la atención adecuada al cliente.

### **Reporte crediticio consolidado RCC**

Es el reporte de clientes registrados en el sistema financiero que mantienen operaciones con las diferentes entidades financieras, este reporte es actualizado por la SBS con información enviada por las entidades financieras en forma mensual.

### **Riesgo único**

Relación entre dos o más personas naturales y o jurídicas donde la situación financiera o económica de una repercute en las otras de tal manera, que cuando una de estas tuviese problemas financieros o económicos, la otra u otras personas se podrían encontrar con dificultades para atender sus obligaciones. Por parentesco, propiedad y por gestión.

Resolución SBS No 445 – 2000.



**Riesgo de crédito**

Es la posible pérdida que asume un agente económico con consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales, es el riesgo más importante al que está sujeta la actividad bancada.

**Riesgo de liquidez**

Es la posibilidad de que una sociedad no sea capaz de atender a sus compromisos de pago a corto plazo.

**Riesgo de mercado**

Es aquel riesgo de que un activo (o un instrumento tal como un contrato de derivados) disminuya de valor debido a cambios en las condiciones del mercado.

**Riesgo operacional**

Es el riesgo de pérdidas directas o indirectas que resultan procesos internos inadecuados, fallas o deficiencia futura en los mismos, fallas humanas, de procedimientos y de la implementación de las normas u otras actividades de la institución.

**Riesgo de tasa de interés**

Se refiere a la exposición de la condición financiera de un banco ante movimientos adversos en las tasas de interés; este hace referencia a la disminución del valor de los activos o del patrimonio de una entidad debido a las variaciones en las tasas.

**Satisfacción del cliente**

Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Si los resultados (requisitos obtenidos) son inferiores a las expectativas, el cliente queda

insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho.

## **SBS**

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

## **Tasa de morosidad de la agencia**

La morosidad está medida como el porcentaje de cartera atrasada al total de colocaciones directas. Durante los meses iniciales de funcionamiento las agencias muestran niveles muy bajos (o iguales a cero) debido a que las colocaciones recién empiezan y a que los plazos (aun los más cortos) aún no vencen. Esto representará un problema en la estrategia empírica a utilizar. Un indicador alternativo de morosidad es la cartera en alto riesgo.

## **El interés**

Se denomina interés al precio o remuneración que una persona ha de pagar por la utilización o disfrute de bienes de capital que le pertenecen a otro.

Desde un punto de vista jurídico, el interés es el fruto civil que produce una suma dineraria u otro bien, denominados capital, como consecuencias de una relación jurídica en la que la obligación principal consiste en la entrega de dicho capital. El acreedor del capital es el acreedor del interés y el deudor del capital es el deudor del interés.

## **Tasa de interés.**

Es la medida de interés. La tasa puede calcularse en función a una cantidad determinada, o sobre la base de un porcentaje del capital.

**Tasa de encaje legal**

Se define como un porcentaje de los depósitos de las instituciones financieras y de las obligaciones contraídas con terceros, del cual no se puede disponer para realizar sus actividades de intermediación financiera y que deben ser mantenidos en reserva.

**Tasa activa o de colocación**

Es la **tasa** que cobran las entidades financieras por los préstamos otorgados a las personas naturales o empresas.

**Tasa pasiva o de captación**

Es la **tasa** que pagan las entidades financieras por el dinero captado a través de cuentas de ahorros.

**Usuario**

Persona natural o jurídica que utiliza o pueda utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

**Seguro de desgravamen**

Tiene por objeto pagar, al momento del fallecimiento del asegurado (o en algunos casos por invalidez), la deuda que mantenga frente a una entidad del sistema financiero, beneficiándose de esta manera a los herederos del asegurado.

## 2.5. Métodos para la operalización de los objetivos

### 2.5.1. Método

Para el presente informe de experiencia laboral se utiliza el método descriptivo y analítico sintético.

Llamamos analítico aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo concreto en sus componentes o que trata de describir las causas, la naturaleza de los efectos de un fenómeno descomponiéndolos en sus elementos, el fin es conocer con exactitud y en todos sus detalles, y características: el objeto que se somete a estudio, finalmente el método es analítico – sintético con un enfoque micro financiero.

El método analítico se usará en el proceso de análisis e interpretación cuantitativa y cualitativa de la información obtenida y desarrollada, así como en la interpretación de resultados, la síntesis servirá para sintetizar lo analizado previamente y explicarle finalmente a través de las conclusiones y recomendaciones.

### 2.5.2 Técnicas y materiales

Para el análisis y desarrollo del presente informe de experiencia profesional se requerido contar con diferentes fuentes de información, como datos estadísticos de la SBS y normas, funciones de EDPYME RAÍZ, las fuentes documentarias que sirvieron con material de trabajo, y estos son:

- Memoria anual de EDPYME RAÍZ S.A. 2011 al 2015
- Normas y guía metodológica para la gestión de créditos 2013- 2016.
- Planes estratégicos de EDPYME RAÍZ S.A.2010 - 2015.
- Consolidado de reporte financieros de la cartera activa.

- Manual de Organizaciones y Funciones de EDPYME RAÍZ S.A. 2013- 2016,
- Planeamiento Estratégico EDPYME RAÍZ 2012 -2016
- Página web de las siguientes instituciones:
  - [www.SBS.Gob.Pe](http://www.SBS.Gob.Pe)
  - [www.Cámara.de.comercio.Lima.Gob.Pe](http://www.Cámara.de.comercio.Lima.Gob.Pe)
  - [www.BCRP.Gob.Pe](http://www.BCRP.Gob.Pe)

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

### **2.6.1 Análisis de comportamiento de cartera de créditos de EDPYME RAÍZ 2010 -2015 en la ciudad de Juliaca.**

Para analizar el comportamiento de la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en el periodo 2010 al 2015, se toma datos estadísticos de la SBS, también se considera como antecedentes de la cartera de créditos información estadística desde el año 2010 con la finalidad de poder visualizar de forma cuantitativa la cartera de RAÍZ en la ciudad de Juliaca.

Según información estadística de la SBS del 31 de diciembre del año 2010 al 31 de diciembre del 2013 la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ tuvo un comportamiento creciente en su cartera de créditos y en número de clientes en las tres agencias de la ciudad de Juliaca, en el año 2010 llegó a tener 10 337 clientes con una cartera de crédito S/. 84 993 000 teniendo un crecimiento de 34.77% respecto al año anterior ya que la cartera de créditos del año 2009 fue de s/.55 439 000 n.s. al cierre de diciembre del 2011 alcanzó una cartera de S/.101 271 000 n.s. con 12 515 clientes entre las tres agencias de la ciudad, creció en número de cliente en 2 178 más clientes respecto al año anterior y en cartera de créditos presenta un crecimiento de 16.07%

respecto al año 2010. Para diciembre del 2012 EDPYME RAÍZ llegó a tener una cartera de s/.109 083 000 nuevos soles con 13 129 clientes, la cartera de créditos creció en 7.16% logrando posicionarse en el mercado de la ciudad y siendo así una de las principales entidades financieras de la ciudad, ya que logró el reconocimiento por los clientes de la zona y toda la Región; ocupando un cuarto lugar dentro de las principales entidades financieras de la ciudad; es por ello que logró tener más agencias y oficinas en la región Puno. Para Diciembre del año 2013 EDPYME RAÍZ llegó a tener una cartera de créditos de s/.116 163 000 nuevos soles, respecto al año anterior creció en 6.09%, en este periodo alcanzó la cartera de créditos su punto más alto, puesto que para los años siguientes la cartera tiende a decrecer en la ciudad de Juliaca.

Para diciembre del año 2014 la cartera de créditos en la ciudad de Juliaca decrece en 2.15% llega a perder s/.7 080 000 nuevos soles, esta pérdida fue por el tamaño de cartera que se tenía en esos entonces ya que cada vez era más pesada por el tamaño de cartera, en este periodo RAÍZ empezó a perder cartera de créditos y a tener indicadores no favorables como: decrecimiento de cartera créditos e incremento de mora debido al sobreendeudamiento de los clientes y en el año 2015 pierde cartera en 54.32% respecto al año 2014, esta caída es lo que la empresa restringe las colocaciones de créditos en la ciudad de Juliaca por el incremento de mora menor a 30 días y mora entre 30 y 60 días, los índices moratorios eran crecientes cada mes, por ello que Raíz toma decisiones nuevas para el otorgamiento de créditos mediante resolución 039-2015 el detalle de esta resolución se encuentra en el anexo N° 12, también se visualiza las restricciones más relevantes en el punto 2.6.2 Análisis de cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca en el año 2015 y el efecto que tuvo en la cartera a nivel nacional; también se detallan las normas de RAÍZ en el punto 1.2.7 normas de

Raíz para el otorgamiento de créditos, estas normas son aplicables para todas las Agencias a nivel nacional, incluida la ciudad de Juliaca.

A continuación se detalla el comportamiento de la cartera de EDPYME RAIZ, en el periodo 2010 al 2015 en la ciudad de Juliaca.

**Cuadro N° 2**

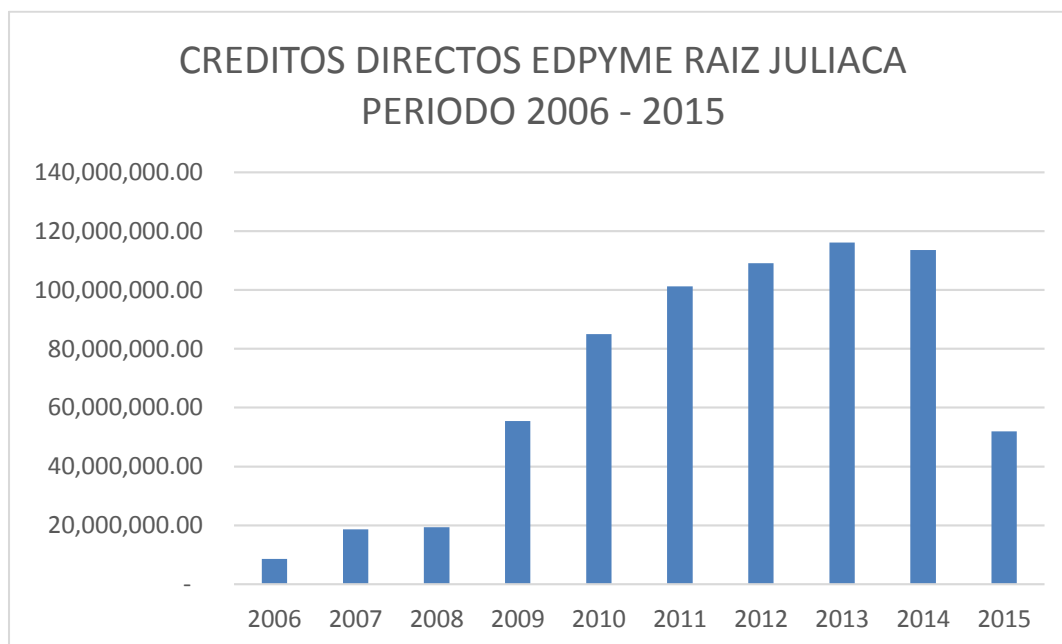
**Cartera de créditos de EDPYME RAÍZ Juliaca periodo 2006 -2015**

en miles de soles corrientes						
Periodo	Empresa	Ubicación			EDPYME RAIZ	VARIACION
Año		Departamento	Provincia	Distrito	S/.	%
2006	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	8,499	
2007	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	18,581	119%
2008	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	19,365	4%
2009	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	55,439	186%
2010	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	84,993	53%
2011	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	101,271	19%
2012	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	109,083	8%
2013	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	116,163	6%
2014	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	113,660	-2%
2015	EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	51,918	-54%

Fuente: SBS  
Elaboración propia

FIGURA N° 6

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA COMPORTAMIENTO DE CARTERA DE CRÉDITOS JULIACA 2006 -2015**



FUENTE: SBS  
Elaboración: propia

**2.6.2 Análisis de cartera de créditos de EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca en el año 2015 y el efecto que tuvo en la cartera a nivel nacional.**

La cartera de créditos de EDPYME RAIZ en la ciudad de Juliaca a diciembre del año 2015 pierde s/.61 742 000 n.s. de cartera de créditos en las tres agencias lo que representa el 54.32% de cartera respecto al año anterior, esta pérdida se da porque la empresa plantea restricciones mediante una resolución de gerencia por problemas de mora temprana menor a 30 días y mora vencida mayor a 30 días, la mora se incrementaba mes a mes, es por este motivo decide restringir las colocaciones donde se da tratamiento especial y se prohibió la atención de:

- Clientes endeudados con más 5 entidades como unidad familiar los cuales ya no eran clientes sujetos de crédito para RAÍZ.



- Clientes con vínculo familiar por riego único, corresponde a clientes con mismo domicilio, misma actividad, familiares directos (padres, hermanos, hijos), en este caso se permitía la atención de clientes con máximo de dos habitantes por domicilio.

- Clientes vinculados a la minería informal directa o indirectamente, porque su forma de funcionamiento era totalmente informal, así mismo muchos de los cliente mineros entran en mora ya que no podían trabajar por las restricciones del gobiernos central, y de forma indirecta la minería tuvo una repercusión negativa en los mercados de la ciudad de Juliaca debido a que los comerciantes vendían menos, las ventas bajaron por ende la demanda de créditos disminuye, esto genero problemas de liquidez los micro empresarios no podían cumplir con sus obligaciones financieras.

Este comportamiento en los clientes obedece a las medidas del gobierno central que afecto de manera directa en los ingresos de los pobladores de la ciudad, puesto que tenían un vínculo directo e indirecto con la minería informal, EDPYME RAÍZ atendía a este sector minero informal sin restricciones al igual que otras empresas no bancarias, con las medidas adoptadas del gobierno central Raíz decide no otorgar créditos al sector minero informal, pese a que contaba con una oficina denominada unidad minera el cual dejo de otorgar créditos a fines del año 2014 y se cerró en marzo del 2015 puesto que los índices de mora superaron el 10% de mora vencida mayor a 30 días, en esta misma fecha se deja de atender a todos los cliente vinculados a la actividad minera puesto que tenían problemas de pago ya que no podían trabajar esto repercutió en los micro y pequeños empresarios de la ciudad.

Por los puntos indicados la empresa EDPYME RAÍZ plantea el 10 de setiembre del 2015 RAÍZ una Resolución de Gerencia N° 039-2015 donde indica que se debe mejorar la calidad de cartera en la ciudad de Juliaca que permita controlar los

incrementos de mora y ayude el incremento de productividad y cumplimiento de metas, los puntos más relevantes fueron:

- Para clientes exclusivos el nivel de endeudamiento no debe superar los límites detallados:

CLIENTES EXCLUSIVOS	
NIVEL MAXIMO DE ENDEUDAMIENTO	SU NIVEL DE DEUDA CON CREDITO A OTORGAR
Hasta s/.50 000	50% adicional
de s/.50 000 a s/. 100 000	40% adicional

- Para clientes con endeudamiento con más de dos entidades financieras su nivel de endeudamiento no debe superar los límites detallados:

Clientes con mas de dos entidades acreedoras	
NIVEL MAXIMO DE ENDEUDAMIENTO	SU NIVEL DE DEUDA CON CREDITO A OTORGAR
Hasta s/.50 000	20% adicional
de s/.50 000 a s/. 100 000	15% adicional
mayor a s/.100 000	10% adicional

- Consulta de INFOCORP, se aprueba el crédito con un máximo de dos consultas por parte de entidades financieras diferentes a Raíz.

- Para clientes nuevos de RAÍZ, para la renovación de paralelo o ampliado tiene que pagar el 50% de su deuda vigente.

- Para clientes nuevos o recurrentes el endeudamiento familiar debe ser máximo 3 entidades financieras incluido RAÍZ, no se considera créditos hipotecarios y de vivienda.

- Para clientes nuevos o recurrentes con historial crediticio, el historial crediticio no debe registrarse en los 4 últimos meses del RCC, además el nivel de deuda registrada en

el último del RCC deberá evidenciar una disminución de 20% en relación al máximo endeudamiento familiar registrado.

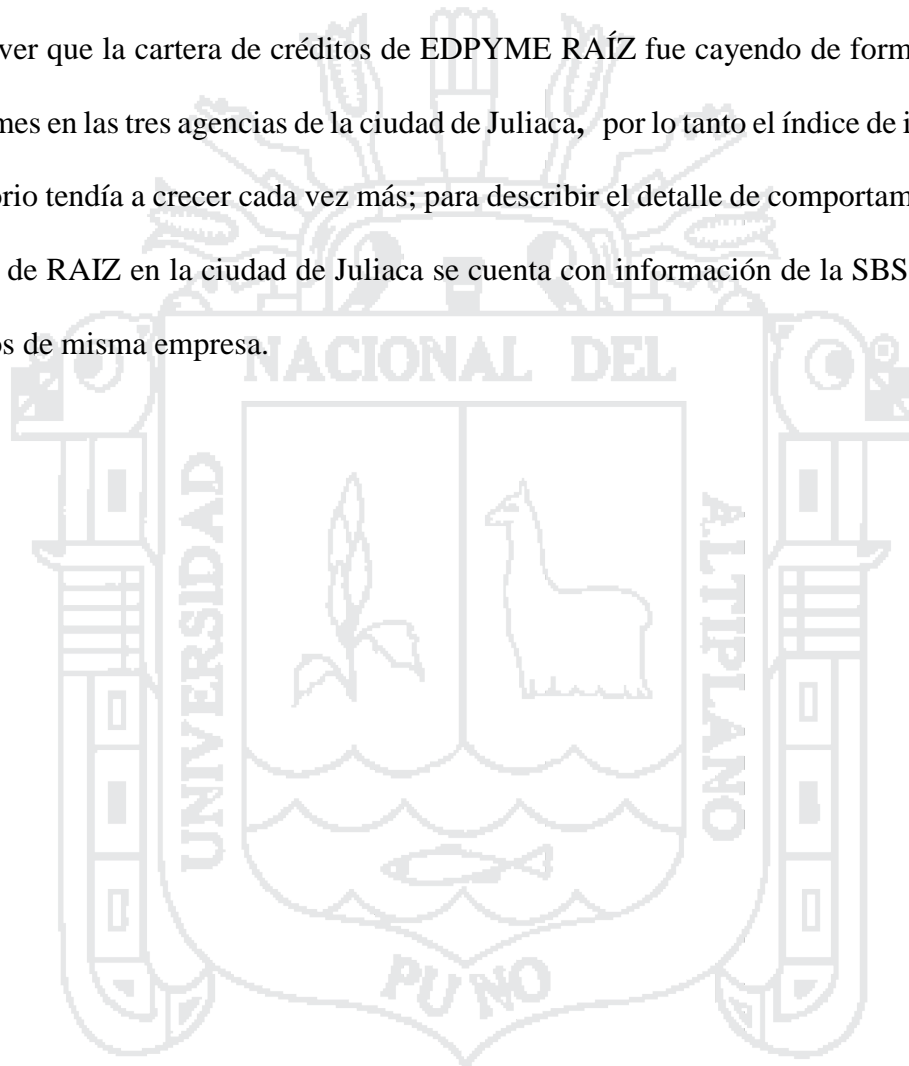
La cartera morosa a diciembre del año 2014 a nivel nacional en el rango menor a 30 días fue de 5.11%, desde enero a julio del año 2015 en la ciudad de Juliaca la mora menor a 30 días llegó a 6.16% y cada mes era creciente es por ello que la empresa decide dar un tratamiento especial para el otorgamiento de créditos, a los clientes vigentes les dieron facilidades de pago con la finalidad de disminuir el índice moratorio en mora mayor a 8 días y mora vencida, EDPYME RAÍZ aplicó estrategias para bajar la mora son las siguientes:

- A clientes con créditos con más de 5 entidades como unidad familiar fueron transferidos a una cartera de créditos de normalización los cuales no eran sujetos de crédito hasta cancelar la deuda.
- A los clientes vigentes sobre endeudados con problemas de pago les ampliaron el plazo de deuda de saldo vigente.
- Cambiaron sus cronogramas de pago modificando las fechas de acuerdo al requerimiento del cliente.
- Disminuyeron sus cuotas mediante ampliaciones de créditos.

Estos cambios de fechas, ampliaciones de créditos fueron otorgados como créditos normales mas no como refinanciamientos que normalmente se daba a clientes con problemas de pago, todo con la finalidad de que no tengan problemas de pago, de esa manera controlaron el índice de mora temprana. También cuenta con Seguro de Desgravamen que consiste en asegurar a los clientes como titular y cónyuge en caso de

muerte o invalidez permanente, la mayoría de las entidades cubren solo al titular el crédito.

En el Cuadro N° 3, se muestra la pérdida de cartera en el año 2015 de forma mensual, se puede ver que la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ fue cayendo de forma continua mes a mes en las tres agencias de la ciudad de Juliaca, por lo tanto el índice de incremento moratorio tendía a crecer cada vez más; para describir el detalle de comportamiento de la cartera de RAIZ en la ciudad de Juliaca se cuenta con información de la SBS y reportes internos de misma empresa.



## CUADRO N° 3

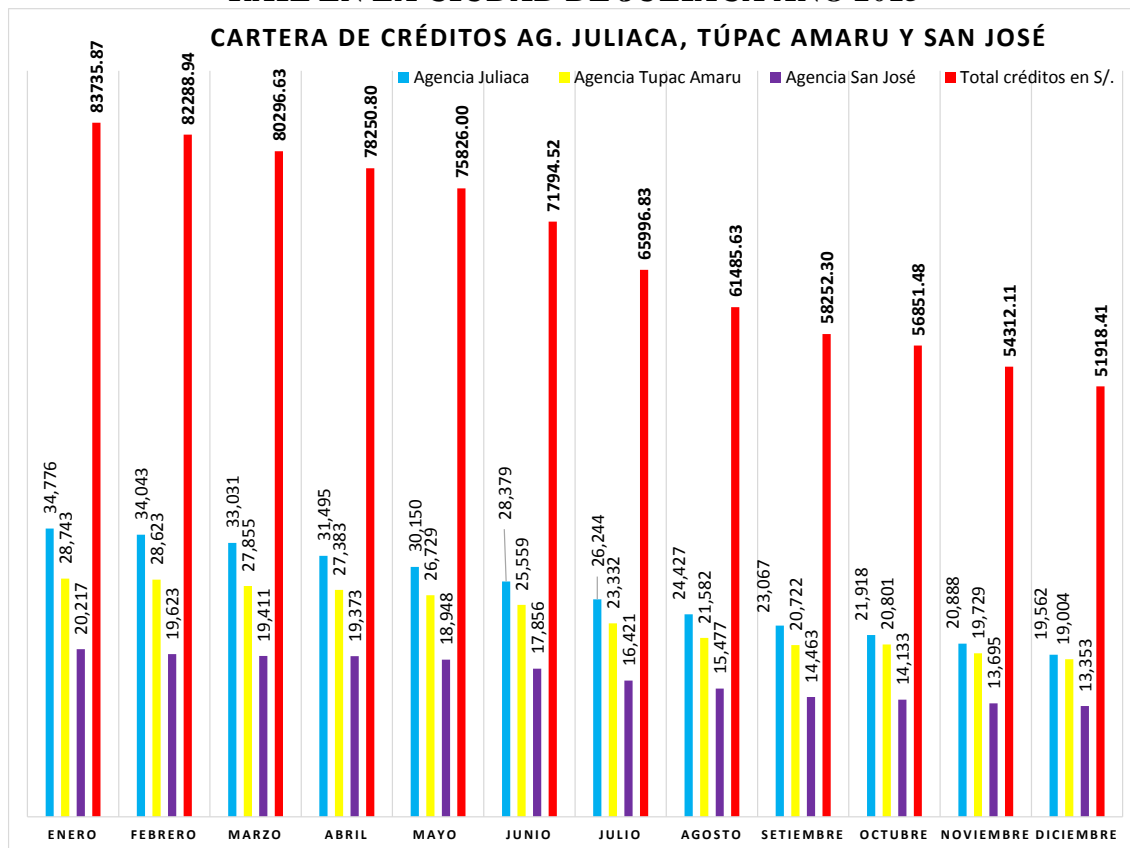
**CARTERA DE CRÉDITOS DE LAS AGENCIAS JULIACA, TÚPAC  
AMARU, SAN JOSÉ Y CARTERA DE MORA EN LA CIUDAD DE JULIACA  
DE EDPYME RAÍZ AÑO 2015**

Año 2015	Agencia Juliaca	Agencia Tupac Amaru	Agencia San José	Total créditos en S/.	Mora menor a 30 días	Mora vencida mayor a 30 días
Enero	34,776	28,743	20,217	83735.87	5.28	4.70
Febrero	34,043	28,623	19,623	82288.94	5.17	4.57
Marzo	33,031	27,855	19,411	80296.63	5.61	4.88
Abril	31,495	27,383	19,373	78250.80	5.99	4.97
Mayo	30,150	26,729	18,948	75826.00	6.45	5.43
Junio	28,379	25,559	17,856	71794.52	6.22	5.31
Julio	26,244	23,332	16,421	65996.83	6.16	5.36
Agosto	24,427	21,582	15,477	61485.63	6.11	5.40
Setiembre	23,067	20,722	14,463	58252.30	5.78	5.13
Octubre	21,918	20,801	14,133	56851.48	5.51	4.87
Noviembre	20,888	19,729	13,695	54312.11	5.39	4.86
diciembre	19,562	19,004	13,353	51918.41	5.30	4.70

FUENTE: SBS  
Elaboración: propia

FIGURA N° 7

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE CARTERA DE CRÉDITOS EDPYME RAÍZ EN LA CIUDAD DE JULIACA AÑO 2015



FUENTE: SBS  
Elaboración: propia

La cartera de créditos de EDPYME RAÍZ a nivel nacional 2011 – 2015 es favorable con resultados positivos, a pesar de el decrecimiento de cartera de créditos en la ciudad de Juliaca en el año 2014 y en especial en el año 2015, los resultados a nivel nacional fueron óptimos para la empresa logrando un crecimiento de cartera de créditos a nivel nacional, sus índices de mora son óptimos, ambos indicadores demuestran que se aplicó buenas estrategias y buena gestión de la empresa EDPYME RAÍZ, también se logró estos resultados porque cuenta con agencias en distintas ciudades del país lo que le permitió a EDPYME RAÍZ ser sostenible en el mercado financiero; para tener un vista clara de la evolución de la cartera de créditos se toma información desde el año 2011 al 2015, en el

cuadro N° 4 se puede ver la evolución de cartera de créditos, cartera morosa y número de clientes a nivel nacional.

Respecto a la cartera de clientes pierde clientes cada año, en el año 2013 llegó a tener 97 100 clientes, en el año 2014 tuvo 96 624 pierde 476 clientes respecto al año anterior, y en el año 2015 tuvo 91 472 clientes y pierde 5 152 clientes a nivel nacional, con estos indicadores se demuestra como afecto la problemática de la ciudad de Juliaca a nivel nacional.

Al 31 de diciembre del año 2013 llegó a tener 97 100 clientes y una cartera de créditos de s/.496 184 000 n.s., con un índice de mora mayor a 30 días de 5.93%; a diciembre del año 2014 tiene una cartera de s/. 472 267 000 n.s. con estos indicadores se demuestra una pérdida de cartera de s/. 23 917 000 n.s., y 96 624 clientes y un índice de mora mayor a 30 días de 5.31%; a diciembre del 2015 se tiene una cartera de créditos de s/.517 328 000 n.s. con 91472 clientes y una mora de 4.91% en este año se nota una pérdida significativa de clientes de 5 152 clientes.

**CUADRO N° 4**

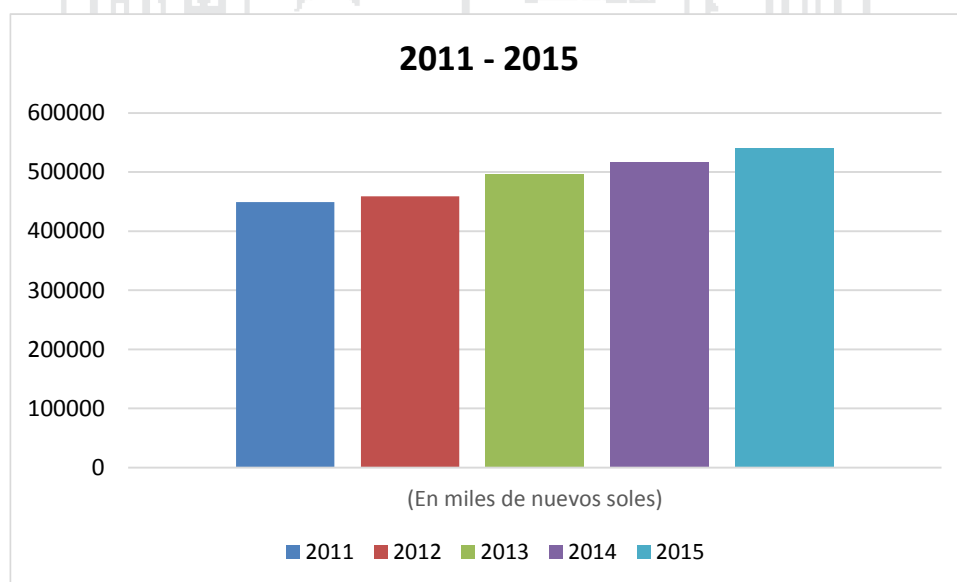
**CARTERA DE CRÉDITOS, NÚMERO DE CLIENTES E ÍNDICES DE MORA DE EDPYME RAÍZ A NIVEL NACIONAL 2011 A 2015**

Periodo	Cartera de creditos en miles de nuevos soles corrientes s/.	Total Clientes	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS
			Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento	Más de 120 días de incumplimiento	
2011	449 114	87,837	5.57	4.92	4.54	4.22	5.44
2012	458 878	96,009	6.22	5.13	4.61	4.17	5.91
2013	496 184	97,100	6.19	5.42	5.00	4.51	5.93
2014	517 323	96,624	5.31	4.79	4.43	4.08	5.09
2015	541 363	91,472	5.11	4.63	4.29	3.99	4.91

FUENTE: SBS  
Elaboración propia

**FIGURA N° 8**

**CARTERA DE CRÉDITO DE EDPYME RAÍZ A NIVEL NACIONAL PERIODO 2011- 2015**



FUENTE: SBS  
Elaboración propia



### **2.6.3 Análisis de comportamiento de cartera de EDPYME RAÍZ respecto a sus principales competidores.**

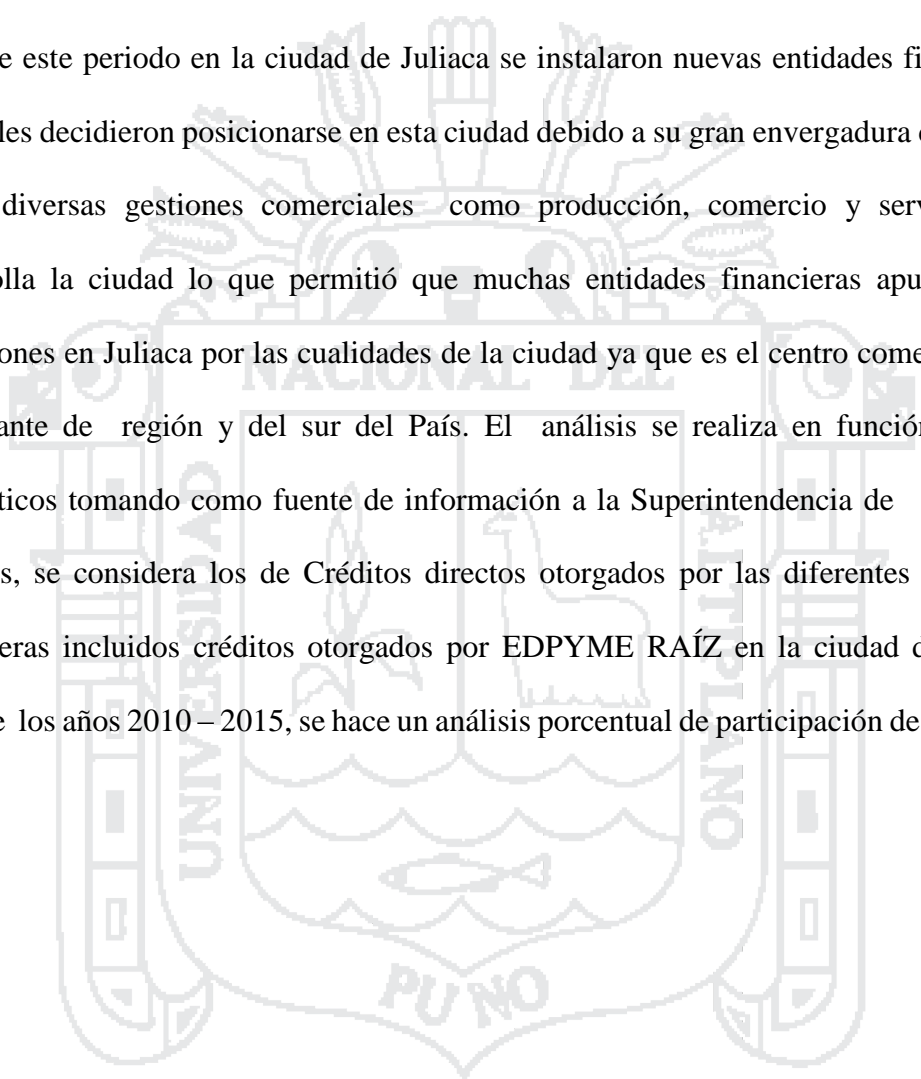
El análisis de comportamiento de cartera de RAÍZ frente a otras entidades financieras no bancarias en su mayoría que brindan los mismos servicios y están dirigidos al mismo mercado, desde el año 2006 al 2014 RAÍZ fue una de las empresas líder en la ciudad de Juliaca, con participación significativa en el mercado crediticio ocupando un cuarto lugar en cuanto a colocaciones, las otras empresas también son competitivas como la Caja Arequipa que mantuvo el primer lugar en colocación de créditos durante el periodo estudiado, otra empresa líder en el mercado financiero fue Edyficar que llegó a ocupar un segundo lugar y Mibanco ocupa un tercer lugar, las cajas municipales son las entidades que otorgan créditos con tasas bajas esto porque tiene otros servicios como captación de ahorros lo que les permite ser más competitivos; las otras entidades como Mibanco, Banco Financiero, Crediescotia, Credinka, Confianza, Raíz tiene tasas similares.

En el presente análisis se considera a las EDPYMES, Cajas Municipales, Cajas Rurales y Bancos en este caso cabe indicar que se toma en cuenta a los Bancos que están dirigidos a la pequeña y micro empresa es por ello que se considera a Mibanco, banco Financiero y banco Azteca; no se considera las demás entidades Bancarias pese a que son muy conocidas como BCP, Interbank, Banco Continental, y Scotiabank por que el mercado a los cuales están dirigidos son a la mediana y grandes empresas los cuales les permiten otorgar créditos de mayor cuantía, créditos de consumo y tarjetas de créditos.

Todas las empresas financieras prestatarias de créditos muestran crecimientos importantes en el mercado de la ciudad de Juliaca, ya que todas tienen más de dos agencias algunas empresas como Mibanco y Caja Arequipa tienen 8 agencias en la ciudad lo que demuestra que en los últimos años crecieron como empresas prestatarias de crédito, esta cobertura de mercado permitió crecer como empresa a las entidades

financieras en tamaños de cartera de créditos lo que les permitió hacer fusiones, cambios de razón social y crecer como empresas así como las EDPYMES pasan a ser Financieras, las financieras a ser Bancos; los cambios de Razón Social muestra el crecimiento de las empresas esto para hacerse más sostenibles en el mercado financiero.

Durante este periodo en la ciudad de Juliaca se instalaron nuevas entidades financieras las cuales decidieron posicionarse en esta ciudad debido a su gran envergadura comercial y sus diversas gestiones comerciales como producción, comercio y servicio que desarrolla la ciudad lo que permitió que muchas entidades financieras apuesten sus inversiones en Juliaca por las cualidades de la ciudad ya que es el centro comercial más importante de región y del sur del País. El análisis se realiza en función a datos estadísticos tomando como fuente de información a la Superintendencia de Banca y Seguros, se considera los de Créditos directos otorgados por las diferentes entidades financieras incluidos créditos otorgados por EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca durante los años 2010 – 2015, se hace un análisis porcentual de participación de mercado.



**CUADRO N° 5**

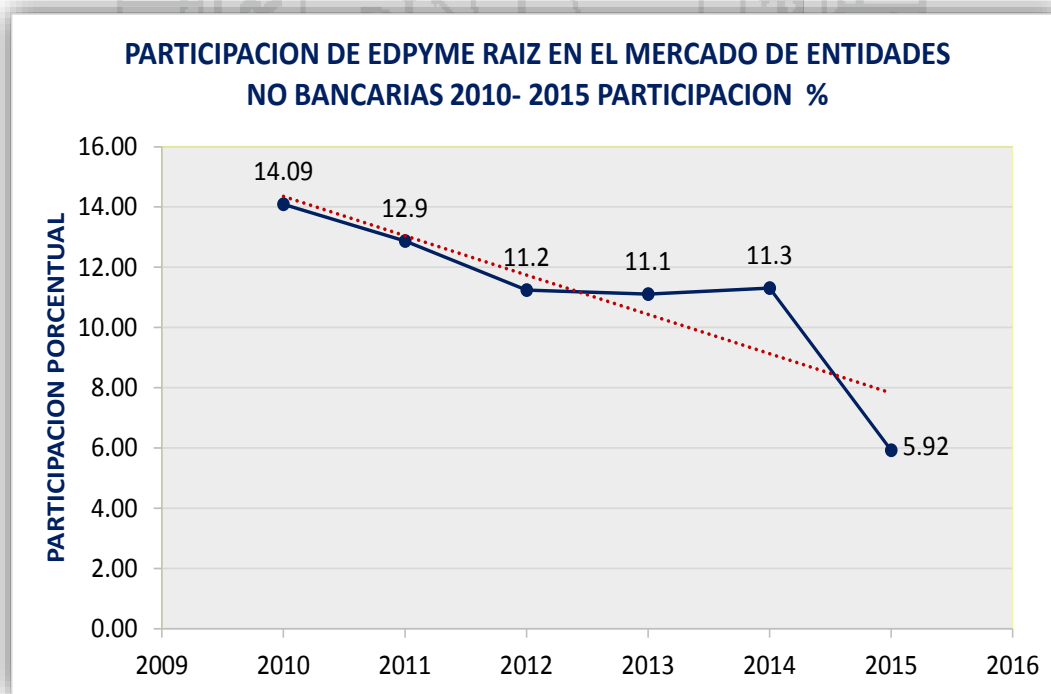
**PARTICIPACIÓN DE EDPYME RAÍZ EN EL MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS 2010 - 2015**

<b>PERIODO</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS EN SOLES CORRIENTES S/.</b>	<b>PARTICIPACION %</b>
2010	84,824	14.09
2011	100,790	12.9
2012	108,966	11.2
2013	116,162	11.1
2014	113,658	11.3
2015	51,918	5.92

FUENTE: SBS  
Elaboración propia

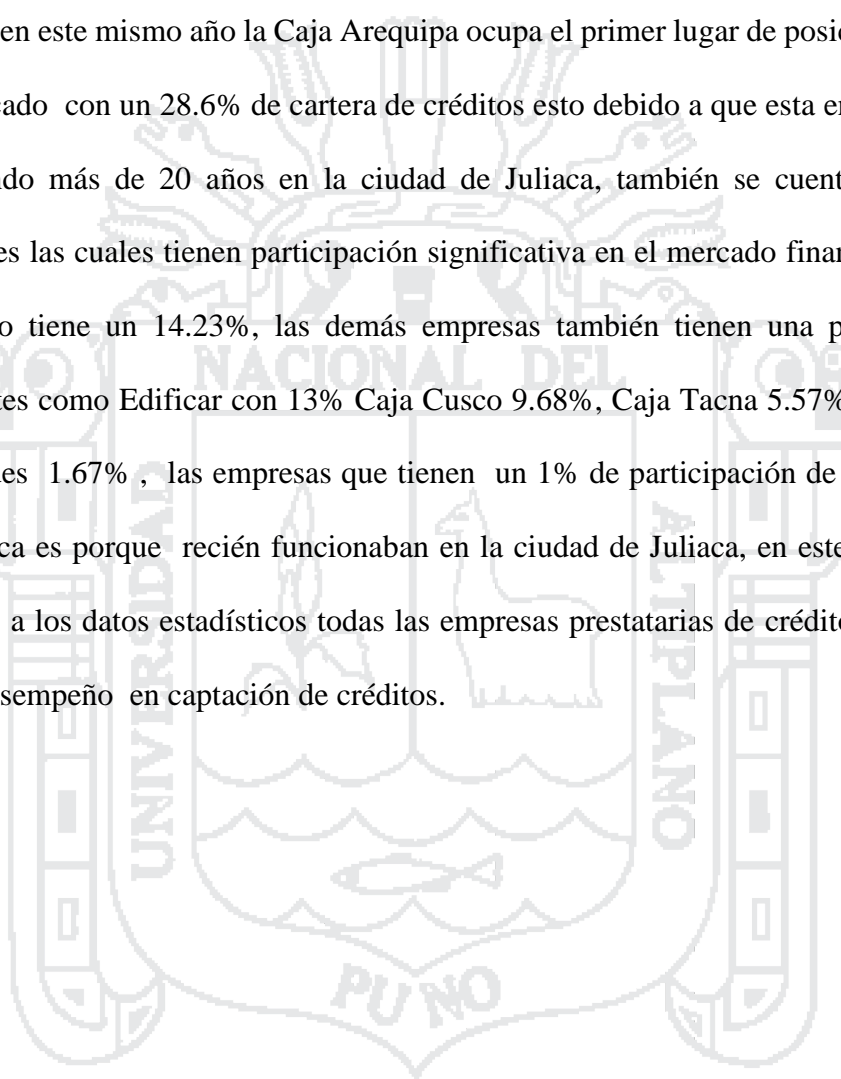
**FIGURA N° 9**

**PARTICIPACIÓN DE EDPYME EN EL MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS 2010 - 2015, PARTICIPACIÓN PORCENTUAL.**



FUENTE: SBS  
Elaboración propia

1. El año 2010 la participación de mercado de EDYME RAÍZ frente a sus competidores es 14% de posicionamiento de mercado, tuvo un crecimiento destacable, ya que llega a tener 10 337 clientes con una colocación de créditos de s/.84 993 000 n.s. ocupando así el tercer lugar por tamaño de cartera en nuevos soles en el sistema financiero de la ciudad, en este mismo año la Caja Arequipa ocupa el primer lugar de posicionamiento de mercado con un 28.6% de cartera de créditos esto debido a que esta entidad viene trabajando más de 20 años en la ciudad de Juliaca, también se cuenta con otras entidades las cuales tienen participación significativa en el mercado financiero como Mibanco tiene un 14.23%, las demás empresas también tienen una participación relevantes como Edificar con 13% Caja Cusco 9.68%, Caja Tacna 5.57%, Caja rural los Andes 1.67% , las empresas que tienen un 1% de participación de mercado en esa época es porque recién funcionaban en la ciudad de Juliaca, en este periodo de acuerdo a los datos estadísticos todas las empresas prestatarias de créditos tienen un buen desempeño en captación de créditos.



## CUADRO N° 6

CRÉDITOS DIRECTOS DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD  
DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE 2010

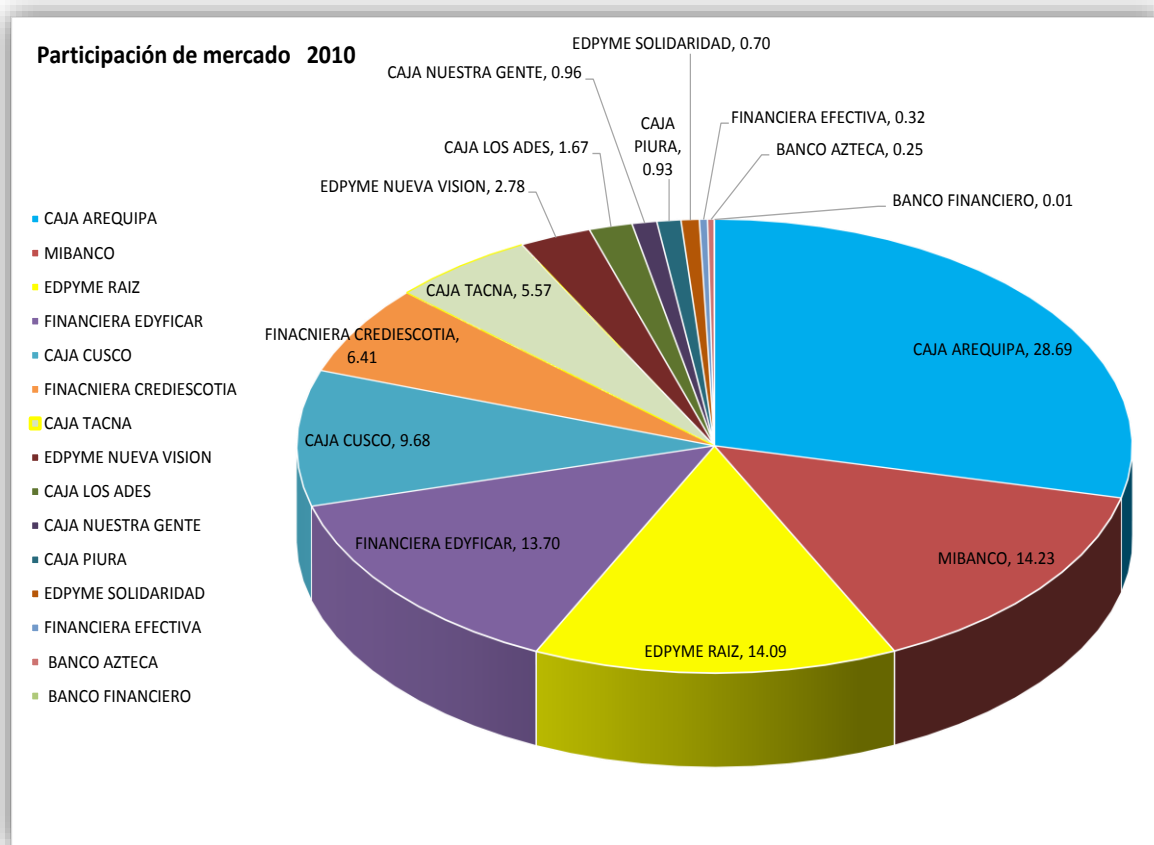
Empresas	Ubicación			TOTAL	Participación de mercado
	Departamento	Provincia	Distrito	S/.	%
CAJA AREQUIPA	Puno	San Román	Juliaca	173,023	28.69
MIBANCO	Puno	San Román	Juliaca	85,824	14.23
EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	84,993	14.09
FINANCIERA EDYFICAR	Puno	San Román	Juliaca	82,599	13.70
CAJA CUSCO	Puno	San Román	Juliaca	58,402	9.68
FINACNIERA CREDIESCOTIA	Puno	San Román	Juliaca	38,631	6.41
CAJA TACNA	Puno	San Román	Juliaca	33,611	5.57
EDPYME NUEVA VISION	Puno	San Román	Juliaca	16,787	2.78
CAJA LOS ANDES	Puno	San Román	Juliaca	10,101	1.67
CAJA NUESTRA GENTE	puno	San Román	Juliaca	5,791	0.96
CAJA PIURA	Puno	San Román	Juliaca	5,594	0.93
EDPYME SOLIDARIDAD	Puno	San Román	Juliaca	4,235	0.70
FINANCIERA EFECTIVA	Puno	San Román	Juliaca	1,904	0.32
BANCO AZTECA	Puno	San Román	Juliaca	1,533	0.25
BANCO FINANCIERO	Puno	San Román	Juliaca	76	0.01

FUENTE: SBS

Elaboración: propia

FIGURA N° 10

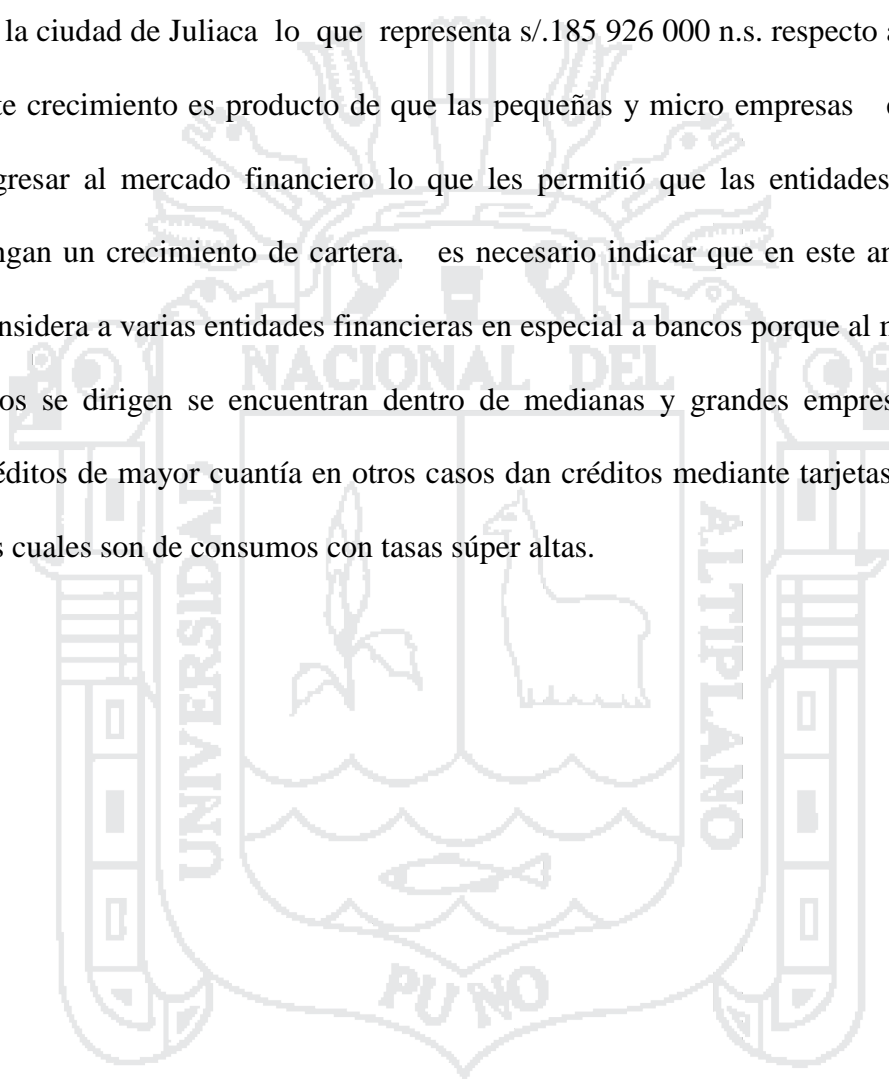
**PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL.**



FUENTE: SBS  
Elaboración: propia

- En el año 2011 la participación de mercado de las entidades financieras tuvo una tendencia creciente, el comportamiento de la cartera de créditos de las entidades fue: la caja Arequipa mantiene su liderazgo quien tiene el primer puesto de posicionamiento en el mercado crediticio en la ciudad es de 26.9% de participación, Edyficar ocupa un segundo lugar de participación de mercado con 15.41% y Raíz ocupa un cuarto lugar con 12.87% en el mercado financiero llega a tener una cartera de créditos de s/101 271 000 nuevos soles con 12 515 clientes en Juliaca, esto es la suma total de las tres agencia, llego a tener un crecimiento de

cartera de 19% respecto al año anterior, por el tamaño de cartera el crecimiento se hace muy importante; todas las empresas vistas en el presente informe muestran un crecimiento significativo de cartera de créditos respecto al año anterior, haciendo un total de 31% de crecimiento en colocación de créditos a nivel de todas las empresas en la ciudad de Juliaca lo que representa s/.185 926 000 n.s. respecto al año 2010, este crecimiento es producto de que las pequeñas y micro empresas empiezan a ingresar al mercado financiero lo que les permitió que las entidades financieras tengan un crecimiento de cartera. es necesario indicar que en este análisis no se considera a varias entidades financieras en especial a bancos porque al mercado que ellos se dirigen se encuentran dentro de medianas y grandes empresas que dan créditos de mayor cuantía en otros casos dan créditos mediante tarjetas de créditos los cuales son de consumos con tasas súper altas.



**CUADRO N° 7**

**CRÉDITOS DIRECTOS EN ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.**

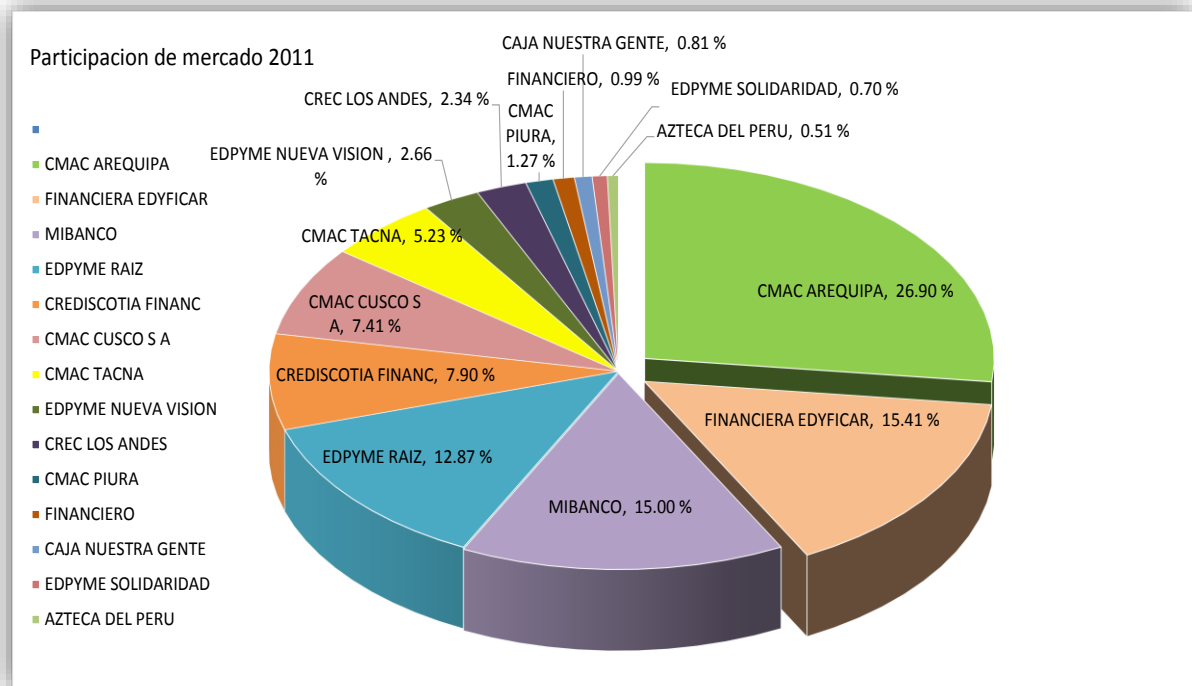
Empresa	Ubicación			N° de oficinas	Créditos Directos		Total Créditos	Participación de mercado
	Departamento	Provincia	Distrito		M.N	M.E.		%
CMAC AREQUIPA	Puno	San Román	Juliaca	6	201,552	10,209	211,761	26.90
FINANCIERA EDYFICAR	Puno	San Román	Juliaca	5	119,405	1,858	121,263	15.41
MIBANCO	Puno	San Román	Juliaca	2	110,790	7,263	118,053	15.00
EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	3	100,783	489	101,271	12.87
FINANCIERA CREDIESCOTIA	Puno	San Román	Juliaca	1	62,067	145	62,213	7.90
CMAC CUSCO S A	Puno	San Román	Juliaca	2	56,147	2,160	58,308	7.41
CMAC TACNA	Puno	San Román	Juliaca	2	40,830	317	41,147	5.23
EDPYME NUEVA VISION	Puno	San Román	Juliaca	2	20,840	108	20,948	2.66
CREC LOS ANDES	Puno	San Román	Juliaca	1	18,001	453	18,453	2.34
CMAC PIURA	Puno	San Román	Juliaca	1	10,034	-	10,034	1.27
FINANCIERO	Puno	San Román	Juliaca	1	7,756	(0)	7,756	0.99
CAJA NUESTRA GENTE	Puno	San Román	Juliaca	1	6,402	7	6,409	0.81
EDPYME SOLIDARIDAD	Puno	San Román	Juliaca	1	5,475	-	5,475	0.70
AZTECA DEL PERU	Puno	San Román	Juliaca	2	4,035	-	4,035	0.51

FUENTE: SBS  
Elaboración: propia



FIGURA N° 11

**PARTICIPACIÓN DE MERCADO DEN ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL.**



FUENTE: SBS  
Elaboración propia

3. En el año 2012 el mercado financiero en la ciudad de Juliaca tiene un comportamiento creciente en colocación de créditos, la caja Arequipa con 6 agencias en toda la ciudad llegando a tener un 27.8% de participación de mercado, seguido de Edyficar quien muestra una participación de mercado de 17.55% con 5 agencias en toda la ciudad en esta empresa muestra un crecimiento constante más que todas las otras empresas, Mibanco también ocupa un tercer lugar en colocación de créditos lo que representa el 14.67% de participación de mercado, RAIZ ocupa un cuarto lugar con 11.24%, seguido de las demás entidades financieras, de manera global todas las entidades financieras en la ciudad de Juliaca tuvieron un crecimiento importante en el otorgamiento de créditos respecto al año 2011 que fue de s/.183 098 000 nuevos

soles lo que representa el 23% de la cartera global de las entidades financieras consideradas en este informe en la ciudad de Juliaca; EDPYME RAÍZ tiene 13129 clientes con una cartera de créditos de s/.109 083 000 nuevos soles, con lo cual demuestra un crecimiento de s/.7 811 820 nuevos soles lo que representa un crecimiento de cartera global de 8% de cartera de créditos en la ciudad de Juliaca respecto al año 2011; este año todas las empresas crecen en tamaño de cartera de créditos.

### CUADRO N° 8

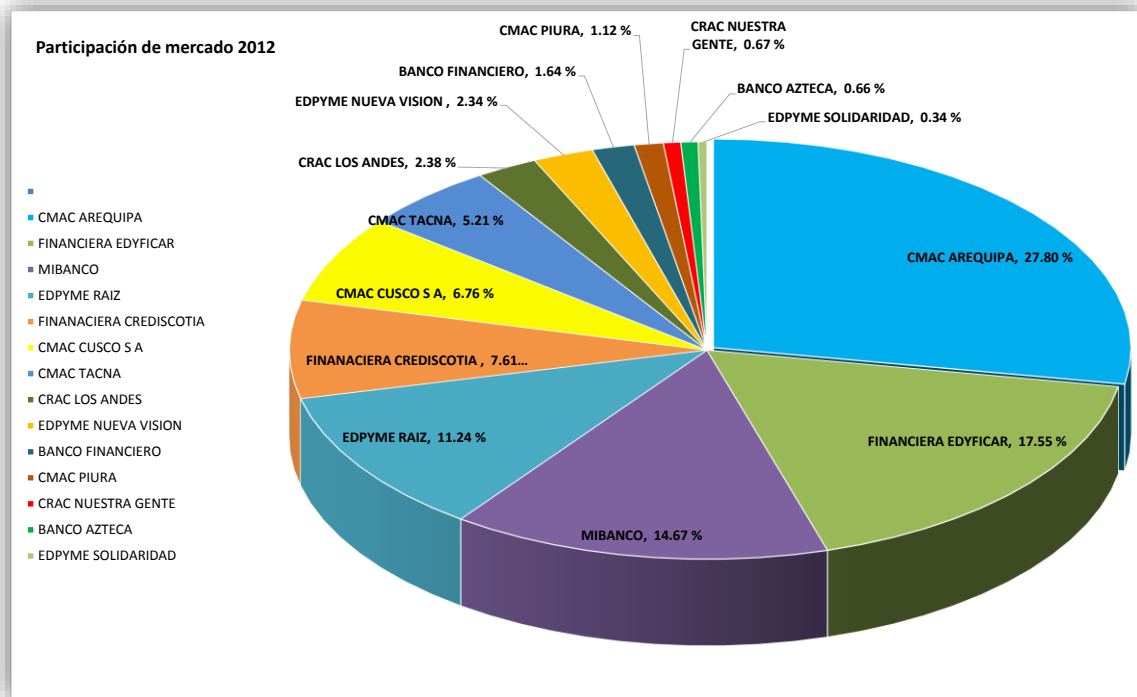
#### CRÉDITOS DIRECTOS DE ENTIDADES EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.

Empresa	Ubicación			N° de oficinas	Créditos Directos		Total Créditos	Participación de mercado
	Departamento	Provincia	Distrito		M.N	M.E.		%
CMAC AREQUIPA	Puno	San Román	Juliaca	6	259,917	9,822	269,739	27.80
FINANCIERA EDYFICAR	Puno	San Román	Juliaca	5	169,348	878	170,226	17.55
MIBANCO	Puno	San Román	Juliaca	2	138,768	3,583	142,350	14.67
EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	3	108,966	117	109,083	11.24
FINANCIERA CREDISCOTIA	Puno	San Román	Juliaca	1	72,098	1,715	73,813	7.61
CMAC CUSCO S A	Puno	San Román	Juliaca	4	64,665	906	65,572	6.76
CMAC TACNA	Puno	San Román	Juliaca	2	50,341	217	50,558	5.21
CRAC LOS ANDES	Puno	San Román	Juliaca	2	22,856	239	23,095	2.38
EDPYME NUEVA VISION	Puno	San Román	Juliaca	3	22,654	84	22,737	2.34
BANCO FINANCIERO	Puno	San Román	Juliaca	1	15,903	(0)	15,903	1.64
CMAC PIURA	Puno	San Román	Juliaca	1	10,890	-	10,890	1.12
CRAC NUESTRA GENTE	Puno	San Román	Juliaca	1	6,501	-	6,501	0.67
BANCO AZTECA	Puno	San Román	Juliaca	2	6,419	-	6,419	0.66
EDPYME SOLIDARIDAD	Puno	San Román	Juliaca	1	3,338	-	3,338	0.34

FUENTE: SBS  
Elaboración propia

FIGURA N° 12

**PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL**



FUENTE: SBS  
Elaboración: propia

4. A diciembre del 2013 EDPYME RAÍZ ocupa un cuarto lugar de participación en el mercado financiero en la ciudad de Juliaca, tiene un crecimiento de cartera de créditos de s/.7 080 000 nuevos soles que representa el 6.% respecto al año anterior, la Caja Arequipa mantiene el primer lugar de participación de mercado con 27% de cartera de créditos, el Banco Financiero tiene un crecimiento de cartera de créditos de 60% lo que representa s/.9 609 000 n.s. respecto a su cartera del año 2012, cabe resaltar la empresa con mayor crecimiento en cartera de créditos es Edyficar con s/.32 368 000 n.s lo que representa el 19% de participación de mercado; Mibanco ocupa el 13.72% en colocación de créditos, en este periodo se incorpora al mercado financiero Caja Municipal Sullana llegando a tener una cartera de s/.1 012 000 n.s. de forma conjunta el mercado financiero llega a tener un crecimiento en cartera de créditos

de 8% lo que representa s/.74 912 000 n.s., esta cifra demuestra el crecimiento comercial en la ciudad de Juliaca respecto al año 2012. Como se puede ver estadísticamente las empresas como Caja Arequipa, Edyficar, Mibanco y Raíz siempre están ocupando los primeros puestos en la participación de mercado de créditos en la ciudad de Juliaca esto es por la demanda de créditos en la ciudad, hasta fines de año todas las empresas muestran un crecimiento permanente, la mayoría de empresas llegan a su pico más alto en cuanto a colocación de créditos se refiere.

**CUADRO N° 9**

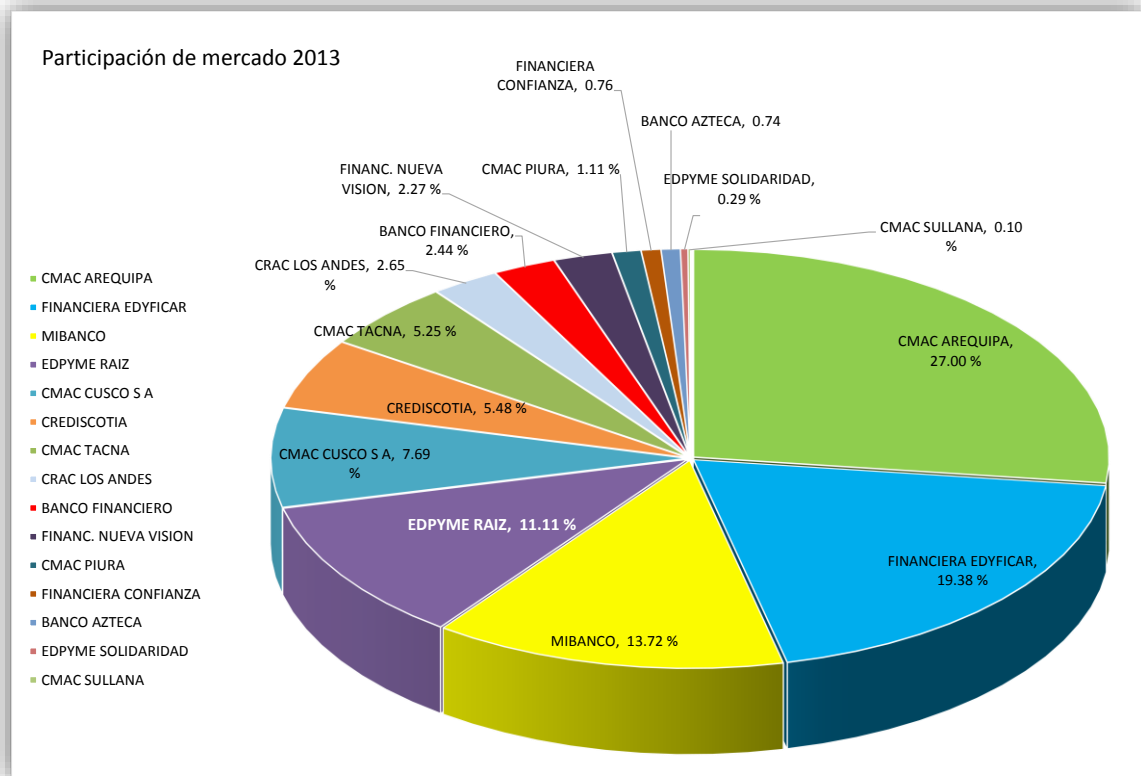
**CARTERA DE CRÉDITOS DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.**

Empresa	Ubicación			N° de oficinas	Créditos Directos		Total Créditos	Participación de mercado %
	Departamento	Provincia	Distrito		M.N	M.E.		
CMAC AREQUIPA	Puno	San Román	Juliaca	5	272,624	9,540	282,164	27.00
FINANCIERA EDYFICAR	Puno	San Román	Juliaca	4	201,923	671	202,594	19.38
MIBANCO	Puno	San Román	Juliaca	2	140,806	2,540	143,346	13.72
EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	3	116,162	2	116,163	11.11
CMAC CUSCO S A	Puno	San Román	Juliaca	4	79,715	625	80,340	7.69
CREDISCOTIA	Puno	San Román	Juliaca	1	55,599	1,724	57,323	5.48
CMAC TACNA	Puno	San Román	Juliaca	3	98,104	6,127	54,903	5.25
CRAC LOS ANDES	Puno	San Román	Juliaca	2	27,486	192	27,678	2.65
BANCO FINANCIERO	Puno	San Román	Juliaca	1	25,512	-	25,512	2.44
FINANC. NUEVA VISION	Puno	San Román	Juliaca	3	23,670	106	23,776	2.27
CMAC PIURA	Puno	San Román	Juliaca	1	11,615	-	11,615	1.11
FINANCIERA CONFIANZA	Puno	San Román	Juliaca	1	7,970	-	7,970	0.76
BANCO AZTECA	Puno	San Román	Juliaca	3	7,744	-	7,744	0.74
EDPYME SOLIDARIDAD	Puno	San Román	Juliaca	1	2,996	-	2,996	0.29
CMAC SULLANA	Puno	San Román	Juliaca	1	1,012	-	1,012	0.10

FUENTE: SBS  
Elaboración propia

FIGURA N° 13

**PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL**

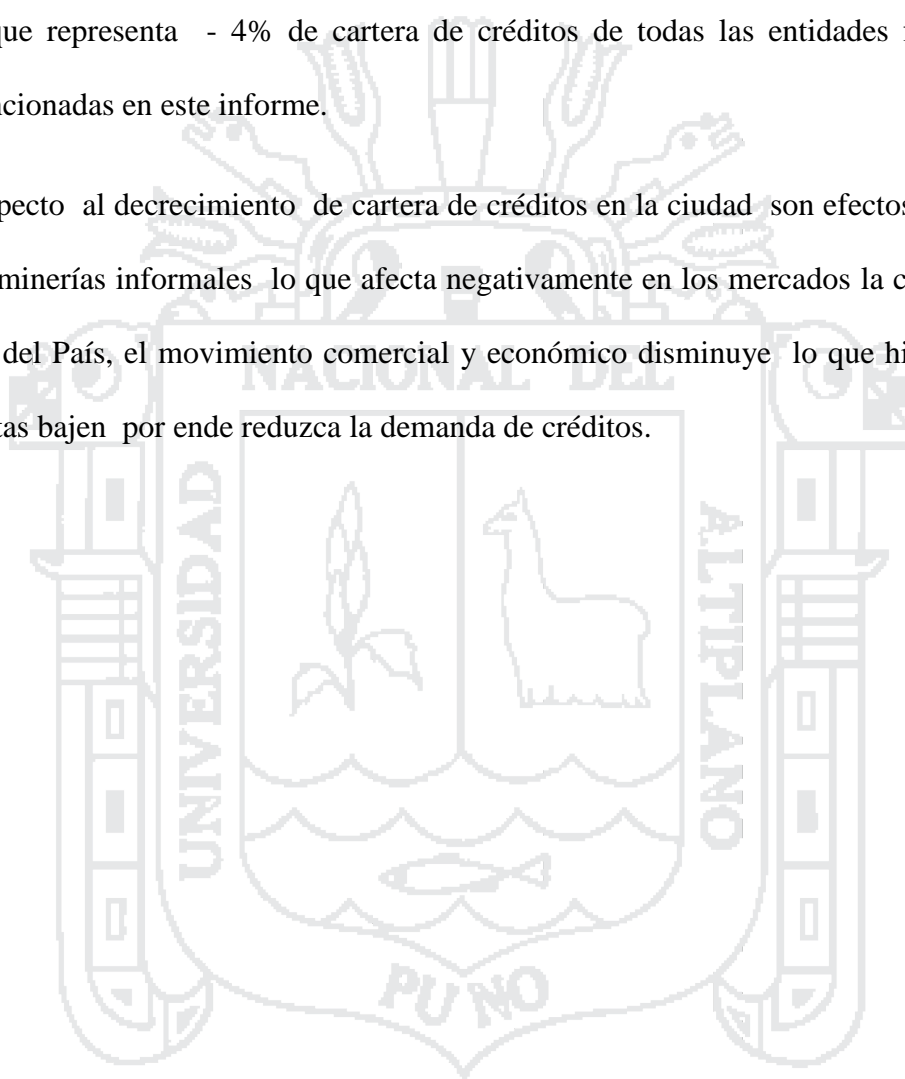


**FUENTE: SBS**  
Elaboración: propia

5. En el año 2014 la participación de mercados porcentual se visualiza en el cuadro N 9, las empresas pasan por serios problemas cuanto a colocación de créditos y mantenimiento de cartera de créditos puesto que en su mayoría llegan a decrecer significativamente respecto al año 2013; para fines del año 2014 EDPYME RAIZ tiene un decrecimiento de cartera de créditos de s/. 2 504 000 n.s. que hace un 2% de la cartera respecto al año anterior, algunas entidades financieras pierden cartera de créditos respecto al año 2013, las empresas con un decrecimiento notable en la cartera de créditos fueron Caja Arequipa con -20% , Mibanco -16%, Caja los Andes -24%, entre otras; sin embargo hay empresas con CMAC Cusco que tiene un crecimiento

de s/21743 000 n.s. que es un 27% de crecimiento respecto al año anterior, financiera Confianza, CMAC Sullana muestran un crecimiento positivo esto porque están empresas tiene carteras pequeñas las cuales son más sostenibles, de forma global el mercado de créditos a nivel de toda la ciudad tiene una caída de (s/.40 185 000) n.s lo que representa - 4% de cartera de créditos de todas las entidades financieras mencionadas en este informe.

Respecto al decrecimiento de cartera de créditos en la ciudad son efectos del cierre de minerías informales lo que afecta negativamente en los mercados la ciudad, y el Sur del País, el movimiento comercial y económico disminuye lo que hizo que las ventas bajen por ende reduzca la demanda de créditos.



**CUADRO N° 10**

**CARTERA DE CRÉDITOS ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 EN MILES DE SOLES CORRIENTES.**

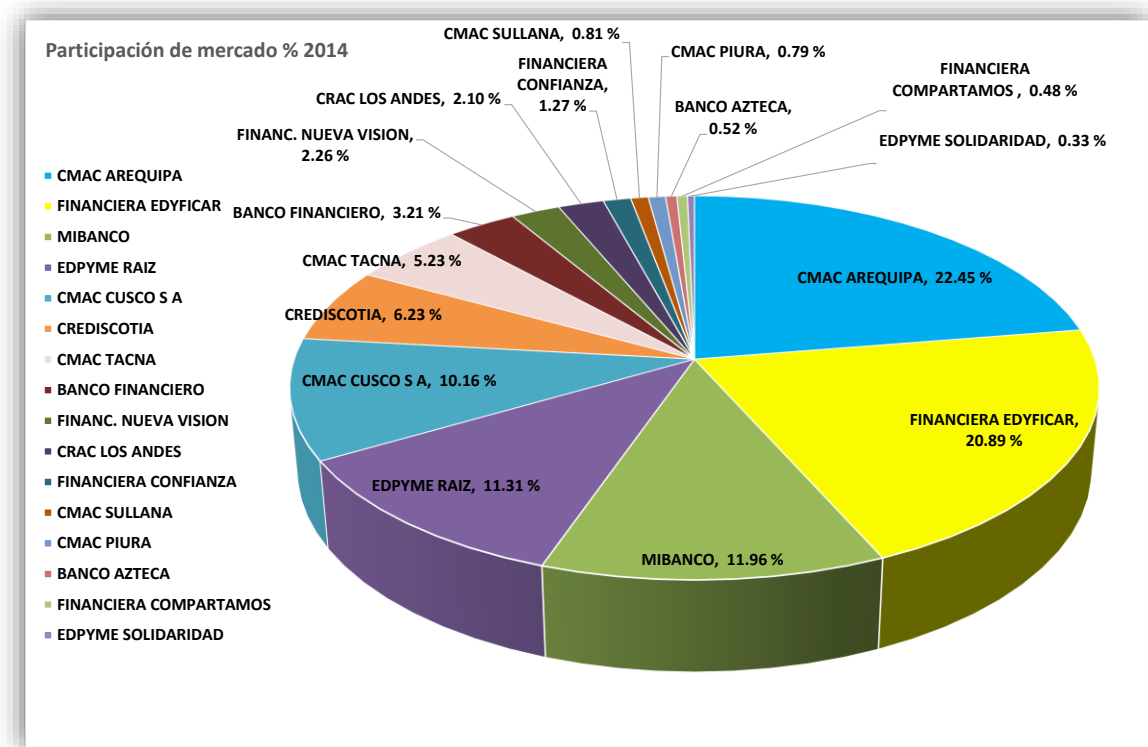
Empresa	Ubicación			N° de oficinas	Créditos Directos		Total Créditos	Participación de mercado
	Departamento	Provincia	Distrito		M.N	M.E.		%
CMAC AREQUIPA	Puno	San Román	Juliaca	5	218,390	7,221	225,611	22.45
FINANCIERA EDYFICAR	Puno	San Román	Juliaca	7	209,323	653	209,976	20.89
MIBANCO	Puno	San Román	Juliaca	2	118,450	1,783	120,233	11.96
EDPYME RAZI	Puno	San Román	Juliaca	3	113,658	2	113,660	11.31
CMAC CUSCO S A	Puno	San Román	Juliaca	5	101,695	388	102,083	10.16
CREDISCOTIA	Puno	San Román	Juliaca	1	61,344	1,252	62,596	6.23
CMAC TACNA	Puno	San Román	Juliaca	2	52,285	225	52,510	5.23
BANCO FINANCIERO	Puno	San Román	Juliaca	1	32,242	-	32,242	3.21
FINANC. NUEVA VISION	Puno	San Román	Juliaca	3	22,628	76	22,705	2.26
CRAC LOS ANDES	Puno	San Román	Juliaca	2	20,984	165	21,149	2.10
FINANCIERA CONFIANZA	Puno	San Román	Juliaca	1	12,756	-	12,756	1.27
CMAC SULLANA	Puno	San Román	Juliaca	1	8,120	-	8,120	0.81
CMAC PIURA	Puno	San Román	Juliaca	1	7,950	-	7,950	0.79
BANCO AZTECA	Puno	San Román	Juliaca	3	5,222	-	5,222	0.52
FINANCIERA COMPARTAMOS	Puno	San Román	Juliaca	1	4,865	-	4,865	0.48
EDPYME SOLIDARIDAD	Puno	San Román	Juliaca	1	3,272	-	3,272	0.33

**FUENTE:** SBS

Elaboración propia

FIGURA N° 12

**PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL**



FUENTE: SBS  
Elaboración: propia

6.- A diciembre del año 2015 la cartera de créditos de las entidades financieras tiene un decrecimiento de cartera de créditos, haciendo un análisis respecto a la cartera del año 2014 las empresas más representativas de la ciudad pierden cartera de créditos; EDPYME RAÍZ tuvo una pérdida de 54.32% de cartera de créditos, este resultado negativo es debido al incremento de mora en esos entonces la mora de Raíz tenía un crecimiento permanente mes a mes es por dicha razón que Raíz decide hacer cambios de políticas para el otorgamiento de créditos y hacer una selección de cartera entre clientes aptos para otorgar créditos y clientes sensibles los cuales eran cliente sobre endeudados, clientes en mora, clientes con más de 4 entidades como unidad familiar, estos clientes ya no podían ser atendidos por Raíz, es por ello que EDPYME RAÍZ



perdió cartera desde Julio 2015 hasta diciembre del año 2015; también se restringió la atención a clientes directa e indirectamente vinculados a la mina. Respecto a las otras entidades como Mibanco que muestra un crecimiento de 135% de crecimiento respecto al año anterior, este crecimiento se puede decir que no es real debido a la fusión con EDYFICAR, se puede ver de acuerdo a los datos estadísticos que EDYFICAR al cierre de 2014 tiene una cartera de s/.209 976 000 n.s. de cartera y Mibanco tiene una cartera de créditos de s/.120 233 000 n.s sumadas ambas carteras respecto al año anterior tiene una pérdida de cartera de - s/.47 293 000 n.s. entre ambas entidades lo que representa -14% de pérdida de cartera respecto al año 2014, las otras entidades también muestran pérdidas de cartera esto es debido a que las ventas de los pequeños y microempresarios empiezan a disminuir en muchos casos los clientes preferían no tener un crédito vigente, no podían pagar sus cuotas por lo que la mayoría de las entidades financieras como Bancos, EDPYMES, Cajas Municipales, Caja Rurales, Financieras y otras entidades muestran una mora por encima del 6% a nivel nacional en el rango de mora menor a 30 días y mora vencida, este comportamiento negativo fue por varias razones como:

- Sobreendeudamiento por parte de los clientes.
- Excesiva ofertas de las entidades financieras puesto que cada vez se incrementan más entidades no bancarias en la ciudad de Juliaca, aparte de las empresas indicadas en el presente informe también se cuenta con otras empresas como Bancos, ONG, y Cooperativas los cuales hacen que la competencia sea mayor en colocaciones de créditos y los riesgos que se asumen son mayores.
- En este periodo los clientes vinculados a la minería informal también tuvieron problemas de pago porque el gobierno central prohibió el funcionamiento de todas

las minas informales a nivel nacional, los clientes vinculados con la minería informal ya no eran sujetos de créditos, lo que afecto directamente e indirectamente a todo tipo de actividad comercial en la zona Sur del País y en especial a la ciudad de Juliaca por ser una zona netamente comercial; casi todas las entidades financieras otorgaban créditos al sector minero informal, cuando el gobierno prohíbe el funcionamiento de minas informales las entidades financieras dejaron de atender a este sector, muchos clientes que trabajan en minas tuvieron serios problemas de pago, no podían trabajar por las prohibiciones, en la ciudad de Juliaca los comerciantes indicaban que sus ventas disminuyeron notablemente, los pequeños y microempresarios por cuidar su gastos financieros deciden no tener créditos, otros clientes entran en mora sobre todo los que tenían una relación directa con la minería, como son negocios en minas, servicios de transporte, alquiler de maquinarias pesadas y otros.

El detalle de participación de mercado de las entidades financieras en la ciudad de Juliaca en el año 2015, como empresa líder ocupando un primer se tiene a Mibanco con participación de mercado de 32% este resultado es por la fusión con EDYFICAR, la Caja Arequipa ocupa un segundo lugar con 23.66%, las otras empresas se mantiene en cuanto a su participación, en caso de EDPYME RAÍZ, baja en participación de mercado en este año tuvo una participación de 5.92%, respecto al año el porcentaje de participación de mercado disminuye notablemente.

## CUADRO N° 11

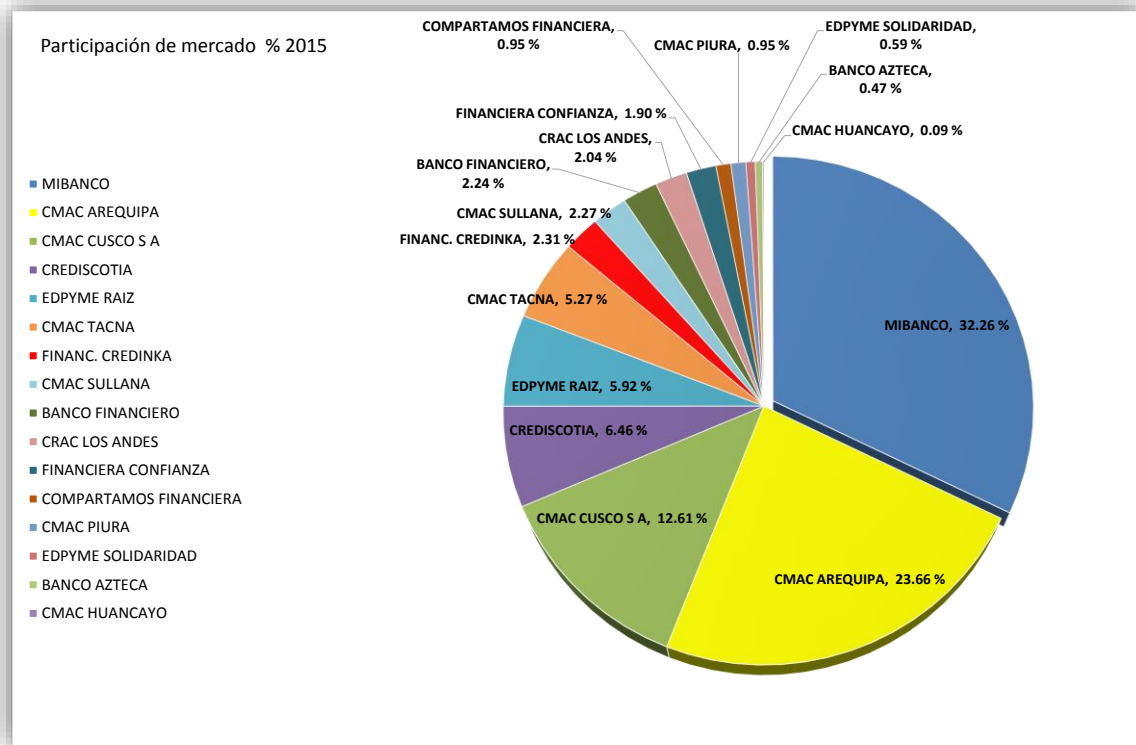
**CARTERA DE CRÉDITOS DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN LA  
CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EN MILES DE  
SOLES CORRIENTES.**

Empresas	Ubicación			N° de oficinas	Créditos Directos		Total Créditos	Participación de mercado
	Departamento	Provincia	Distrito		M.N	M.E.		%
MIBANCO	Puno	San Román	Juliaca	9	281,570	1,346	282,916	32.26
CMAC AREQUIPA	Puno	San Román	Juliaca	5	203,872	3,595	207,467	23.66
CMAC CUSCO S A	Puno	San Román	Juliaca	5	110,097	536	110,633	12.61
CREDISCOTIA	Puno	San Román	Juliaca	1	55,943	720	56,663	6.46
EDPYME RAIZ	Puno	San Román	Juliaca	3	51,916	2	51,918	5.92
CMAC TACNA	Puno	San Román	Juliaca	2	46,184		46,184	5.27
FINANC. CREDINKA	Puno	San Román	Juliaca	3	20,247	52	20,299	2.31
CMAC SULLANA	Puno	San Román	Juliaca	1	19,945	-	19,945	2.27
BANCO FINANCIERO	Puno	San Román	Juliaca	1	19,689	-	19,689	2.24
CRAC LOS ANDES	Puno	San Román	Juliaca	2	17,860	34	17,894	2.04
FINANCIERA CONFIANZA	Puno	San Román	Juliaca	1	16,706	-	16,706	1.90
COMPARTAMOS FINANCIERA	Puno	San Román	Juliaca	1	8,344	-	8,344	0.95
CMAC PIURA	Puno	San Román	Juliaca	1	8,330	-	8,330	0.95
EDPYME SOLIDARIDAD	Puno	San Román	Juliaca	1	5,160	-	5,160	0.59
BANCO AZTECA	Puno	San Román	Juliaca	3	4,086	-	4,086	0.47
CMAC HUANCAYO	Puno	San Román	Juliaca	1			802	0.09

FUENTE: SBS  
Elaboración propia

FIGURA N° 13

**PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTIDADES NO BANCARIAS EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE JULIACA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL**

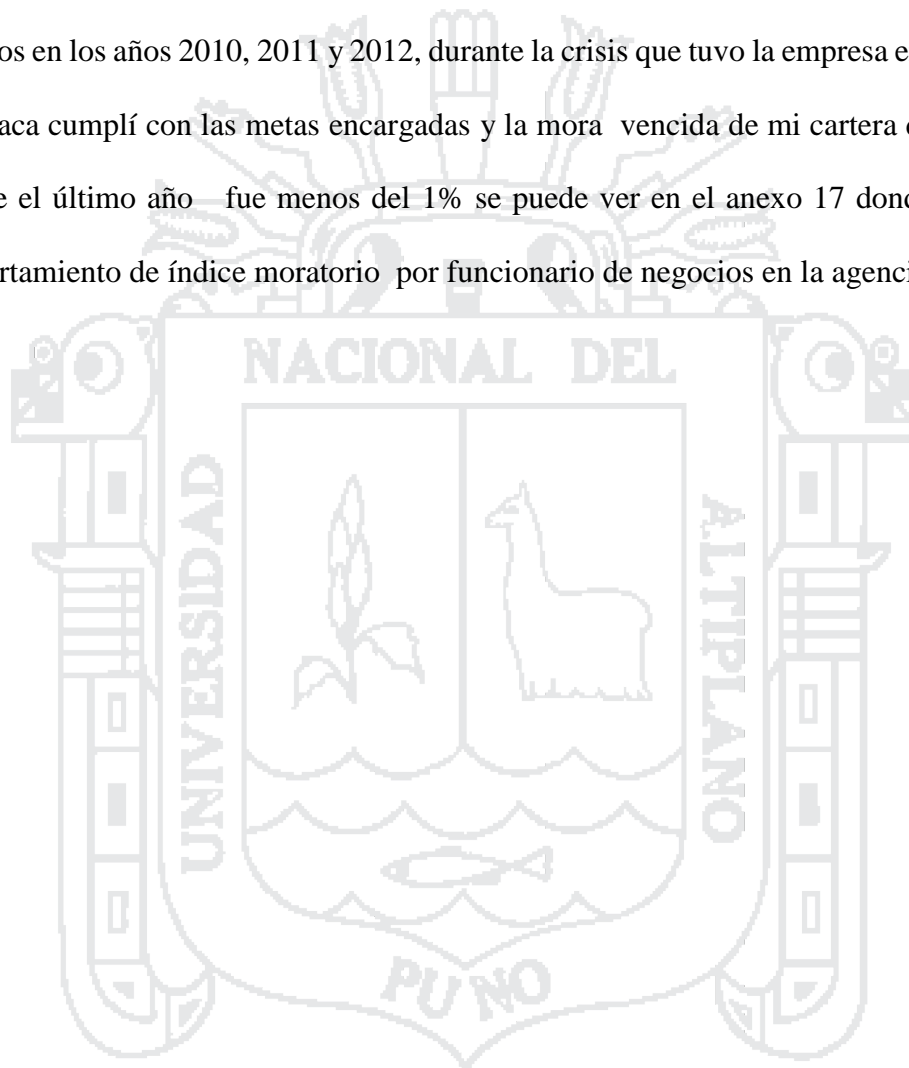


FUENTE: SBS  
Elaboración: propia

En la ciudad de Juliaca se cuenta con más entidades prestatarias de créditos así como los bancos a los cuales no se consideró en el presente informe, también se tiene a empresas como: Promujer, Adra, Arariwa, Manuela Ramos, entre otras ONG también se cuenta con distintas Cooperativas de ahorro y crédito; todas estas empresas están dirigidas a la captación de créditos por lo tanto el mercado financiero es más competitivo en la ciudad, los bancos, financieras, entidades de desarrollo de la micro y pequeña empresa, las cajas municipales, cajas rurales, ONG y cooperativas hacen que exista una sobre oferta de créditos, es por ello que los clientes en muchos casos son más exigentes por lo que solicitan créditos con tasas bajas de interés, menos requisitos los cuales hacen que las

empresas asuman mayores riesgos para no perder un cliente dan mayores facilidades lo que hace que la empresas se vulnerables respecto a la mora temprana.

Durante mi permanencia en EDPYME RAÍZ mi aporte personal y profesional fue de forma positiva, es por ello que la empresa reconoció mi labor como funcionario de negocios en los años 2010, 2011 y 2012, durante la crisis que tuvo la empresa en la ciudad de Juliaca cumplí con las metas encargadas y la mora vencida de mi cartera de créditos durante el último año fue menos del 1% se puede ver en el anexo 17 donde se ve el comportamiento de índice moratorio por funcionario de negocios en la agencia Juliaca.



## CONCLUSIONES

El comportamiento de la cartera de créditos de EDPYME RAÍZ desde su apertura en la ciudad de Juliaca desde el año 2006 a diciembre del 2013 tuvo un comportamiento creciente en número de clientes y tamaño de cartera créditos en las tres agencias de la ciudad de Juliaca, logrando posicionarse en el mercado y siendo así una de las principales entidades financieras, en Diciembre del año 2013 EDPYME RAÍZ llegó a tener una cartera de créditos de s/.116 163 000 n.s. respecto al año anterior creció en 6.09%, en este periodo la cartera de créditos alcanzó a su punto más alto, puesto que para los años siguientes la cartera decrece, a diciembre del año 2014 muestra un decrecimiento de cartera de créditos es de 2.15% y en el año 2015 la cartera de créditos sufrió una caída de 54.32%, en este periodo EDPYME RAÍZ en la ciudad de Juliaca empezó a perder cartera de créditos y a tener indicadores no favorables:

En el año 2015 la mora tendía a crecer mes a mes, por ello la empresa aplica cambios drásticos para la colocación de créditos en la ciudad de Juliaca, da restricciones para el otorgamiento de créditos, lo más relevante fue el escalonamiento de deuda, reducción de saldos, número de entidades y otros, estas medidas no permitieron crecer la cartera de créditos, a diciembre del 2015 se cerró con una cartera de créditos de s/.51 918 000 n.s. respecto al año 2014 pierde s/.61 741 000 n.s. de cartera créditos en las tres agencias; a los clientes sobre endeudados les dieron un tratamiento especial como ampliación de plazo de deuda, cambiaron sus fechas, disminuyeron sus cuotas, todo con la finalidad de que no tengan problemas de pago, lo cual permitió mantener el índice moratorio menor a 30 días.

Durante los años 2010 al año 2013 las empresas prestatarias de créditos mostraron un crecimiento en tamaño de cartera de créditos, para el año 2014 y 2015 empieza los

problemas de colocación de créditos en la ciudad, esto se dio por el cierre de minerías informales que afecto de forma directa e indirecta en captación de créditos; las empresa como caja Arequiapa, Mibanco, Caja Tacna, Raíz, y otras entidades con menor cartera decrecieron en cartera de créditos; caja Cusco es una de las entidades que creció en colocación de créditos a pesar de la problemática; a pesar de los problemas en la ciudad nuevas entidades financieras decidieron posicionarse en esta ciudad debido a su gran envergadura comercial y sus diversas gestiones comerciales ya sea como producción, comercio y servicio.



## RECOMENDACIONES

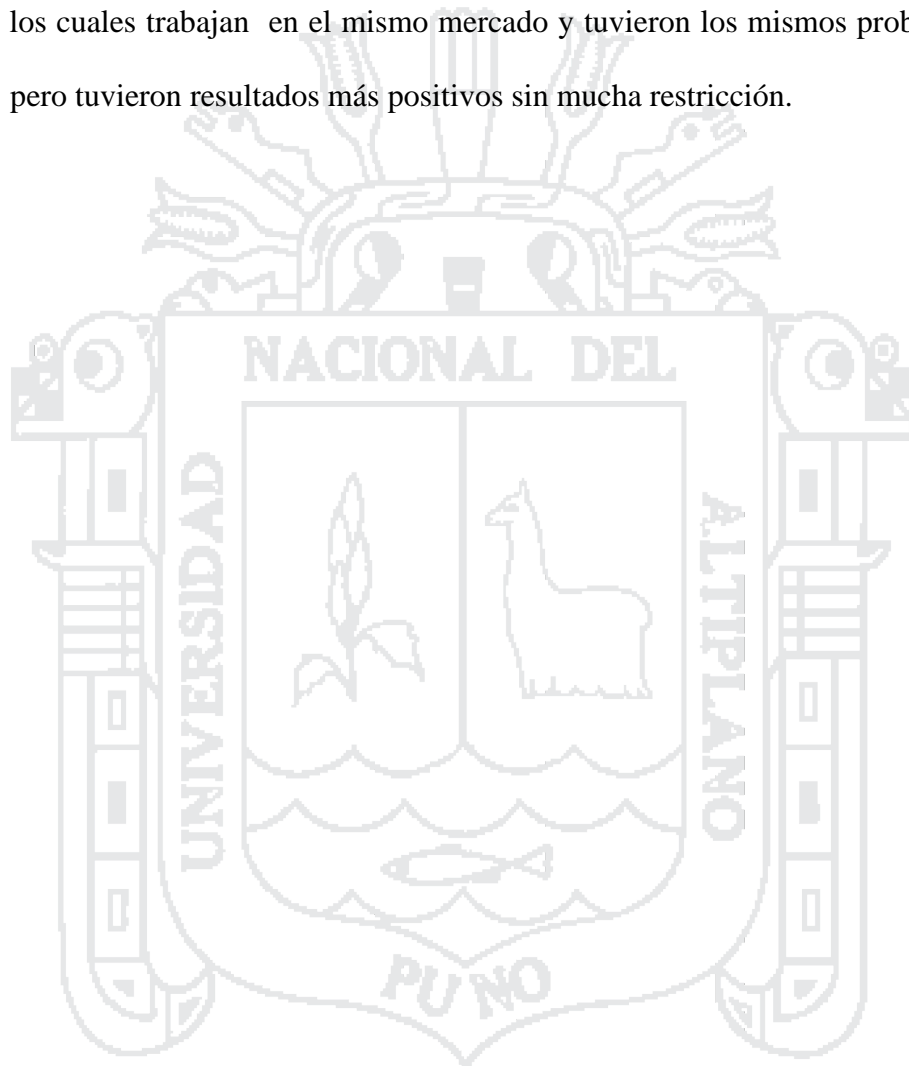
Para tener un comportamiento óptimo de la cartera de créditos se recomienda hacer mediciones de riesgos antes del otorgamiento de créditos, es recomendable retroalimentar al personal, realizar evaluaciones cuantitativas y cualitativas con transparencia y veracidad de información; aplicar estrategias para la captación de créditos, orientar los créditos a mercados emergentes tanto en la ciudad de Juliaca como en provincias, para tener un mayor crecimiento de cartera de créditos.

Una forma de reducir la mora es incrementando las ventas por lo que se recomienda abrir más agencias en la ciudad Juliaca, lo que permitiría tener mayor crecimiento, cada funcionario debe tener un máximo de cartera créditos, una vez que sobre pase su cartera debe ser trasladado a otro funcionario, esto haría que el crecimiento de cartera sea permanente con calidad de cartera, ya que a mayor cartera se toma mayores riesgos y la mora es más propensa a crecer. Se recomienda mantener la escuela de formación de funcionarios de negocios, puesto que la formación de ellos es importante para el crecimiento de la empresa, debido a que RAÍZ tiene políticas de trabajo muy exigentes, una vez formados bajo los parámetros de la empresa, un funcionario formado en la escuela de RAÍZ está preparado para enfrentar el mercado tan competitivo de la ciudad de esta manera se contaría con capital humano.

RAÍZ debe aplicar estrategias agresivas para que la cartera de créditos crezca, como otorgar créditos de forma más rápida puesto que los clientes quieren una atención inmediata, ofrecer créditos con tasas bajas o más competitivas, otorgar créditos pre aprobados a determinados clientes para colocaciones rápidas, créditos de campaña, crear



nuevos productos como líneas de créditos, dar autonomía de aprobación a los funcionarios con más experiencia esto permitiría dar créditos de forma inmediata; puesto que la competencia brindan créditos inmediatos muchas facilidades, tomar de ejemplo otras empresas que prestan los mismos servicios como Caja Arequipa, Mibanco y Caja Cusco, los cuales trabajan en el mismo mercado y tuvieron los mismos problemas que RAÍZ, pero tuvieron resultados más positivos sin mucha restricción.



**BIBLIOGRAFÍA**

Aguilar Giovanna, C. G. (2003). *Evolución de Carteras de las cajas y Edpymes*. Lima:

[www.consortio.org](http://www.consortio.org).

CRAC RAÍZ S.A. (2015). *Guía Metodológica de Evaluación Crediticia 2013 - 2015*.

Lima.

CRAC RAÍZ S.A. (2015). *Manual de Organizaciones y Funciones*. Lima.

CRAC RAÍZ S.A. (2015). *Plan Estratégico 2013 - 2015*. Lima.

Cruz Mendez Oliver. Duran, R. M. (2001). *Sensibilidad de la Razón de Morosidad y*

*Liquidez del Sistema Bancario Nacional ante Cambios en el entorno*. COSTA RICA :

BANCO CENTRAL DE COSTA RICA .

EDPYME RAÍZ S.A. (2015). *Manual de Crédito 2013 - 2015*. Lima.

EDPYME RAÍZ S.A. (2015). *Memorial Anual 2013 - 2015*. Lima.

EDPYME RAÍZ S.A. (2015). *Plan Estratégico 2013 - 2015*. Lima.

EDPYME RAÍZ S.A. (2015). *Plan Operativo 2013 - 2015*. Lima.

[www.sbs.com.pe](http://www.sbs.com.pe)

[conasev.com.pe](http://conasev.com.pe)

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI).



# ANEXOS

ANEXO N° 1:

CRÉDITOS DIRECTOS POR OFICINA DE EDPYME RAÍZ

(Al 31 de Diciembre de 2011)								
(En miles de nuevos soles)								
Empresa	Ubicación			Código de oficina	Créditos Directos			
	Departamento	Provincia	Distrito		MN	ME	Total	
EDPYME RAIZ	Amazonas	Utcubamba	Bagua Grande	37	3,136	-	3,136	
	Arequipa	Arequipa	Arequipa	25	12,230	36	12,266	
	Cajamarca	Jaen	Jaen	9	12,091	-	12,091	
			San Ignacio	44	109	-	109	
	Callao	Callao	Ventanilla	24	4,505	15	4,520	
	Junin	Chanchamayo	Pichanaqui	40	4,290	-	4,290	
				45	-	-	-	
		Chupaca	Chupaca	38	3,898	4	3,902	
		Huancayo	Huancayo	7	24,899	221	25,120	
				16	17,117	52	17,169	
		Satipo	Pangoa	39	6,315	-	6,315	
	La Libertad	Ascope	Satipo	21	7,209	-	7,209	
			Paijan	32	1,843	-	1,843	
	Lambayeque	Trujillo	La Esperanza	23	1,715	-	1,715	
			Chiclayo	3	16,519	20	16,539	
	Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	27	10,541	-	10,541	
			Jose Leonardo Ortiz	28	3,855	-	3,855	
			La Victoria	46	-	-	-	
		Lambayeque	Olmos	29	1,573	-	1,573	
	Lima	Lima	Ate	15	13,188	99	13,287	
			Comas	13	7,104	113	7,217	
			La Victoria	2	1,337	7	1,344	
			Los Olivos	4	9,772	159	9,931	
			Lurigancho	12	5,004	59	5,063	
			Puente Piedra	33	6,137	-	6,137	
			San Isidro	1	2,246	8,586	10,832	
			San Juan de Lurigancho	11	8,798	229	9,027	
				41	6,312	34	6,346	
			San Juan de Miraflores	6	10,726	51	10,777	
			Santa Anita	5	14,929	241	15,170	
	Villa El Salvador	26	10,997	10	11,008			
	Villa Maria del Triunfo	20	8,960	16	8,977			
	Piura	Morropon	Chulucanas	30	5,430	-	5,430	
			Paita	34	5,963	-	5,963	
		Piura	La Union	10	14,912	-	14,912	
			Piura	14	24,897	-	24,897	
			Tambo Grande	31	6,449	-	6,449	
		Sechura	Sechura	22	15,477	-	15,477	
	Puno	Chucuito	Desaguadero	36	4,547	15	4,561	
		El Collao	Ilave	42	5,675	-	5,675	
		Puno	Puno	19	11,072	-	11,072	
		San Roman	Juliaca		8	47,953	141	48,094
					17	14,292	111	14,404
					18	38,538	236	38,773
	Carabaya	Macusani	35	2,256	-	2,256		
	San Martin	Rioja	Rioja	43	3,842	-	3,842	
	Total general					438,657	10,457	449,114

Fuente: SBS

ANEXO N° 2:

CRÉDITOS DIRECTOS POR OFICINA DE EDPYME RAÍZ

(Al 31 de Diciembre de 2012)								
(En miles de nuevos soles)								
EDPYME RAIZ	Amazonas	Utcubamba	Bagua Grande	37	3,505	-	3,505	
	Arequipa	Arequipa	Arequipa	25	7,966	11	7,977	
			Cerro Colorado	51	1,291	-	1,291	
	Cajamarca	Jaen	Jaen	9	10,670	-	10,670	
		San Ignacio	San Ignacio	44	892	-	892	
	Callao	Callao	Ventanilla	24	4,676	5	4,681	
	Junin	Chanchamayo	Pichanaqui	40	5,382	-	5,382	
			Chupaca	38	5,490	10	5,500	
		Huancayo	Huancayo	7	19,053	103	19,156	
				16	15,993	45	16,038	
		Satipo	Pangoa	39	7,780	-	7,780	
		Satipo	21	9,560	-	9,560		
	La Libertad	Ascope	Pajjan	32	2,574	-	2,574	
			Trujillo	23	2,840	-	2,840	
	Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	3	13,571	11	13,582	
			Jose Leonardo Ortiz	27	10,253	-	10,253	
			La Victoria	46	483	-	483	
		Lambayeque	Olmos	29	788	-	788	
	Lima	Lima	Ate	15	12,036	77	12,113	
			Comas	13	5,066	30	5,096	
			Los Olivos	4	9,273	84	9,356	
			Lurigancho	12	6,724	-	6,724	
			Puente Piedra	33	6,181	-	6,181	
			San Isidro	1	1,285	6,325	7,611	
			San Juan de Lurigancho		11	9,249	106	9,354
					41	5,031	-	5,031
			San Juan de Miraflores	6	9,027	27	9,054	
			Santa Anita	5	15,104	170	15,275	
			Villa El Salvador	26	10,611	-	10,611	
			Villa Maria del Triunfo	20	7,656	12	7,668	
	Piura	Morropon	Chulucanas	30	6,445	-	6,445	
			Paita	34	7,910	-	7,910	
		Piura	La Union	10	17,354	-	17,354	
			Piura	14	22,615	-	22,615	
			Tambo Grande	31	8,628	-	8,628	
		Sechura	Sechura	22	14,564	-	14,564	
	Sullana	Sullana	49	6,503	-	6,503		
	Puno	Chucuito	Desaguadero	36	5,809	-	5,809	
			Ilave	42	6,222	-	6,222	
		Puno	Puno	19	11,448	-	11,448	
		San Roman	Juliaca		8	44,994	12	45,006
					17	23,819	33	23,852
					18	40,153	72	40,225
		Carabaya	Macusani	35	4,167	-	4,167	
	Huancane	Huancane	50	2,872	-	2,872		
	San Martin	Moyobamba	Moyobamba	47	4,716	-	4,716	
		Rioja	Rioja	43	838	-	838	
	Tumbes	Tumbes	Tumbes	48	2,675	-	2,675	
	Total general					451,745	7,133	458,878

FUENTE: SBS

ANEXO N° 3

CRÉDITO DIRECTOS POR OFICINA DE EDPYME RAÍZ

(Al 31 de Diciembre de 2013)								
(En miles de nuevos soles)								
Empresa	Ubicación			Código de oficina	Créditos Directos			
	Departamento	Provincia	Distrito		MN	ME	Total	
EDPYME RAÍZ	Amazonas	Utcubamba	Bagua Grande	37	2,622	-	2,622	
	Arequipa	Arequipa	Arequipa	25	8,621	-	8,621	
			Cerro Colorado	51	946	-	946	
	Cajamarca	Jaen	Jaen	9	7,372	-	7,372	
		San Ignacio	San Ignacio	44	416	-	416	
	Callao	Callao	Ventanilla	24	5,004	-	5,004	
	Junin	Chanchamayo	Pichanaqui	40	5,091	-	5,091	
			Chupaca	38	8,371	7	8,378	
		Huancayo	Huancayo	7	20,882	108	20,991	
				16	16,941	13	16,954	
		Satipo	Pangoa	39	7,464	-	7,464	
	La Libertad	Ascope	Pajian	32	3,881	-	3,881	
			Trujillo	23	6,072	-	6,072	
	Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	3	12,846	12	12,858	
			Jose Leonardo Ortiz	27	11,868	-	11,868	
			La Victoria	46	511	-	511	
		Lambayeque	Olmos	29	1,660	-	1,660	
	Lima	Lima	Ate	15	13,055	106	13,161	
			Comas	13	6,204	-	6,204	
			Los Olivos	4	9,200	66	9,266	
			Lurigancho	12	10,096	-	10,096	
			Puente Piedra	33	6,543	-	6,543	
			San Isidro	1	724	5,769	6,492	
			San Juan de Lurigancho	11	10,942	74	11,016	
				41	6,333	-	6,333	
			San Juan de Miraflores	6	10,841	22	10,862	
			Santa Anita	5	15,466	127	15,592	
			Villa El Salvador	26	13,812	-	13,812	
	Villa Maria del Triunfo	20	9,234	3	9,237			
	Pachacamac		52	4,057	-	4,057		
	Piura	Morropon	Chulucanas	30	7,628	-	7,628	
			Paíta	34	9,122	-	9,122	
		Piura	La Union	10	16,475	-	16,475	
			Piura	14	22,164	-	22,164	
			Tambo Grande	31	9,039	-	9,039	
		Sechura	Sechura	22	11,977	-	11,977	
	Sullana	Sullana	49	8,962	-	8,962		
	Puno	Chucuito	Desaguadero	36	5,591	-	5,591	
		El Collao	Ilave	42	5,015	-	5,015	
		Puno	Puno	19	12,095	-	12,095	
		San Roman	Juliacca	8	45,606	-	45,606	
				17	25,301	2	25,303	
				18	45,254	-	45,254	
		Carabaya	Macusani	35	5,860	-	5,860	
	Huancane	Huancane	50	2,347	-	2,347		
	San Martin	Moyobamba	Moyobamba	47	3,408	-	3,408	
	Tumbes	Tumbes	Tumbes	48	6,549	-	6,549	
	Total general					489,875	6,309	496,184

Fuente: SBS

ANEXO N° 4:

CRÉDITOS DIRECTOS POR OFICINA DE EDPYME RAÍZ  
Créditos Directos por Oficina de EDYME RAIZ

(Al 31 de Enero de 2014)

(En miles de nuevos soles)

Empresa	Ubicación			Código de oficina	Créditos Directos			
	Departamento	Provincia	Distrito		MN	ME	Total	
		San Ignacio	San Ignacio	44	438	-	438	
	Callao	Callao	Ventanilla	24	5,088	-	5,088	
	Junin	Chanchamayo	Pichanaqui	40	4,696	-	4,696	
		Chupaca	Chupaca	38	8,453	7	8,460	
		Huancayo	Huancayo	7	20,590	108	20,698	
				16	16,721	13	16,734	
		Satipo	Pangoa	39	7,304	-	7,304	
				21	10,307	-	10,307	
	La Libertad	Ascope	Paijan	32	3,974	-	3,974	
		Trujillo	La Esperanza	23	6,383	-	6,383	
	Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	3	13,045	13	13,058	
			Jose Leonardo Ortiz	27	12,122	-	12,122	
			La Victoria	46	515	-	515	
		Lambayeque	Olmos	29	1,742	-	1,742	
	Lima	Lima	Ate	15	12,746	102	12,848	
			Comas	13	6,108	-	6,108	
			Los Olivos	4	8,978	63	9,041	
			Lurigancho	12	10,047	-	10,047	
			Puente Piedra	33	6,442	-	6,442	
			San Isidro	1	646	5,732	6,378	
			San Juan de Lurigancho	11	10,859	69	10,928	
				41	6,365	-	6,365	
			San Juan de Miraflores	6	10,564	22	10,586	
			Santa Anita	5	15,614	122	15,735	
			Villa El Salvador	26	13,976	-	13,976	
			Villa Maria del Triunfo	20	9,374	3	9,378	
			Pachacamac	52	4,138	-	4,138	
			Piura	Morropón	Chulucanas	30	7,574	-
	Paita	Paita		34	9,150	-	9,150	
	Piura	La Union		10	16,683	-	16,683	
				14	22,074	-	22,074	
				31	8,702	-	8,702	
	Sechura	Sechura		22	11,635	-	11,635	
	Sullana	Sullana	49	8,961	-	8,961		
	Puno	Puno	Chucuito	Desaguadero	36	5,630	-	5,630
			El Collao	Ilave	42	4,780	-	4,780
			Puno	Puno	19	11,674	-	11,674
			San Roman	Juliaca	8	44,652	-	44,652
					17	24,680	2	24,682
					18	44,326	-	44,326
			Carabaya	Macusani	35	5,724	-	5,724
			Huancane	Huancane	50	2,345	-	2,345
	San Martin	Moyobamba	Moyobamba	47	3,545	-	3,545	
	Tumbes	Tumbes	Tumbes	48	6,641	-	6,641	
Total general						466,011	6,255	472,267

FUENTE: SBS

ANEXO N° 5

**CRÉDITOS DIRECTOS POR OFICINA DE LAS ENTIDADES DE  
DESARROLLO A LA PEQUEÑA EMPRESA**

(Al 31 de Diciembre de 2014)								
(En miles de nuevos soles)								
Empresa	Ubicación			Código de oficina	Créditos Directos			
	Departamento	Provincia	Distrito		MN	ME	Total	
EDPYME RAZ	Amazonas	Utcubamba	Bagua Grande	37	3,369	-	3,369	
	Arequipa	Arequipa	Arequipa	25	11,918	44	11,962	
	Cajamarca	Jaen	Jaen	9	7,982	-	7,982	
		San Ignacio	San Ignacio	44	116	-	116	
	Callao	Prov. Const. del C	Ventanilla	24	6,134	-	6,134	
	Junin	Chancharmayo	Pichanaqui	40	3,829	-	3,829	
			Chupaca	38	11,029	3	11,032	
		Huancayo	Huancayo	7	21,520	108	21,628	
					16	18,477	14	18,491
		Satipo	Pangoa	39	5,663	-	5,663	
	La Libertad	Ascope	Paijan	32	4,474	-	4,474	
			Trujillo	23	9,466	-	9,466	
	Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	3	14,419	13	14,432	
			Jose Leonardo Ortiz	27	14,946	-	14,946	
			La Victoria	46	656	-	656	
		Lambayeque	Olmos	29	2,476	-	2,476	
	Lima	Lima	Ate	15	14,719	56	14,775	
			Comas	13	7,657	-	7,657	
			Los Olivos	4	9,605	9	9,614	
			Lurigancho	12	11,895	-	11,895	
			Puente Piedra	33	7,080	-	7,080	
			San Isidro	1	8,011	5,451	13,462	
			San Juan de Lurigancho		11	12,684	44	12,728
					41	7,873	-	7,873
			San Juan de Miraflores	6	12,407	-	12,407	
			Santa Anita	5	18,442	8	18,450	
			Villa El Salvador	26	16,151	-	16,151	
			Villa Maria del Triunfo	20	10,303	4	10,307	
	Pachacamac	52	4,494	-	4,494			
	Piura	Morropon	Chulucanas	30	9,064	-	9,064	
			Paita	34	10,387	-	10,387	
		Piura	La Union	10	20,219	-	20,219	
			Piura	14	23,724	-	23,724	
		Tambo Grande	31	6,634	-	6,634		
		Sechura	Sechura	22	11,647	-	11,647	
		Sullana	Sullana	49	7,659	-	7,659	
	Puno	Chucuito	Desaguadero	36	6,233	-	6,233	
		El Collao	Ilave	42	6,057	-	6,057	
		Puno	Puno		19	12,594	-	12,594
					8	29,426	-	29,426
					17	20,925	2	20,926
				18	36,457	-	36,457	
		Carabaya	Macusani	35	5,924	-	5,924	
	Huancane	Huancane	50	9,227	-	9,227		
	Tumbes	Tumbes	Tumbes	48	7,738	-	7,738	
	Total general					511,573	5,754	517,328

FUENTE: SBS



**ANEXO N° 6**

**CRÉDITOS DIRECTOS POR OFICINA DE EDPYME RAÍZ**

<b>(Al 31 de Diciembre de 2015)</b>								
<b>(En miles de nuevos soles)</b>								
EDPYME RAIZ	Amazonas	Utcubamba	Bagua Grande	37	4,501	-	4,501	
	Arequipa	Arequipa	Arequipa	25	15,343	-	15,343	
	Cajamarca	Jaen	Jaen	9	9,183	-	9,183	
		San Ignacio	San Ignacio	44	8	-	8	
	Callao	Prov. Const. del C	Ventanilla	24	7,388	-	7,388	
	Junin	Chancharmayo	Pichanaqui	40	4,850	-	4,850	
			Chupaca	38	12,143	-	12,143	
		Huancayo	Huancayo	7	21,319	115	21,434	
				16	18,856	-	18,856	
		Satipo	Pangoa	39	6,340	-	6,340	
		Satipo	21	9,937	-	9,937		
	La Libertad	Ascope	Pajjan	32	5,007	-	5,007	
		Trujillo	La Esperanza	23	9,763	-	9,763	
	Lambayeque	Chiclayo	Chiclayo	3	19,532	15	19,548	
			Jose Leonardo Ortiz	27	16,695	-	16,695	
			La Victoria	46	107	-	107	
		Lambayeque	Olmos	29	3,630	-	3,630	
	Lima	Lima	Ate	15	18,075	14	18,089	
			Comas	13	10,862	-	10,862	
			Los Olivos	4	10,291	32	10,324	
			Lurigancho	12	14,702	-	14,702	
			Puente Piedra	33	7,176	-	7,176	
			San Isidro	1	30,461	13,713	44,174	
			San Juan de Lurigancho		11	14,428	16	14,444
					41	8,239	-	8,239
			San Juan de Miraflores	6	13,827	-	13,827	
			Santa Anita	5	18,200	-	18,200	
			Villa El Salvador	26	17,037	-	17,037	
			Villa Maria del Triunfo	20	12,380	-	12,380	
			Pachacamac	52	5,203	-	5,203	
	Piura	Morropon	Chulucanas	30	9,950	-	9,950	
			Paita	34	12,007	-	12,007	
		Piura	La Union	10	21,185	-	21,185	
			Piura	14	27,586	-	27,586	
			Tambo Grande	31	8,080	-	8,080	
		Sechura	Sechura	22	11,033	-	11,033	
	Sullana	Sullana	49	6,237	-	6,237		
	Puno	Chucuito	Desaguadero	36	4,372	-	4,372	
			Ilave	42	3,889	-	3,889	
		Puno	Puno	19	11,164	-	11,164	
		San Roman	Juliaca		8	19,004	-	19,004
					17	13,351	2	13,353
					18	19,562	-	19,562
		Carabaya	Macusani	35	3,547	-	3,547	
	Huancane	Huancane	50	2,340	-	2,340		
	Tumbes	Tumbes	Tumbes	48	8,664	-	8,664	
	Total general					527,456	13,907	541,363

Fuente: SBS

ANEXO N° 7

CARTERA DE CRÉDITOS Y POR EDPYMES 2013.

Estructura de los Créditos Directos por Departamento y Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro (Al 31 de Diciembre de 2013)		(En porcentaje)																	TOTAL (en miles de nuevos soles)						
		Amazonas	Ancash	Apurímac	Arequipa	Ayacucho	Cajamarca	Callao	Cusco	Huánuco	Ica	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Moquegua	Pasco		Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes	Ucayali
Empresas																									
EDPYME Alternativa																									
EDPYME Acceso Crediticio																									
EDPYME Credivisión																									
EDPYME Micasita																									
EDPYME Marcimex																									
EDPYME Raz																									
EDPYME Solidaridad																									
EDPYME Credjet																									
EDPYME Inversiones La Cruz																									
TOTAL EDPYMES																									

Fuente: SBS

ANEXO N° 8

CARTERA DE DEUDORES POR EDPYMES 2013.

Número de Deudores con Crédito Directo por Entidad de Desarrollo de la Pequeña y

Microempresa

Al 31 de Diciembre de 2013

Empresas	Deudores Corporativos	Deudores Grandes Empresas	Deudores Medianas Empresas	Deudores Pequeñas Empresas	Deudores Microempresas	Deudores de Créditos de Consumo	Deudores de Créditos de Hipotecarios para Vivienda	Total 2/
EDPYME Alternativa	0	0	7	1,300	21,247	3,166	6	25,624
EDPYME Acceso Crediticio	0	0	3	1,603	3,801	2,498	0	7,903
EDPYME Creditividad	0	0	0	440	9,095	1	0	9,536
EDPYME Micasita	0	0	3	0	0	0	1,350	1,353
EDPYME Marcimex	0	0	0	2	40	31,219	0	31,261
EDPYME Ratz	0	0	36	9,338	51,593	39,662	88	97,100
EDPYME Solidaridad	0	0	3	1,149	18,252	2,874	0	22,084
EDPYME Creditjet	0	0	3	215	862	163	0	1,243
EDPYME Inversiones La Cruz	0	0	33	540	2,256	41,762	0	44,513
<b>TOTAL EDPYMES 1/</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>14,453</b>	<b>105,916</b>	<b>120,921</b>	<b>1,444</b>	<b>237,451</b>

FUENTE: SBS

ANEXO N° 9

CARTERA DE CRÉDITOS POR EDPYMES 2014.

Estructura de los Créditos Directos por Departamento y Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro (Al 31 de Diciembre de 2014)		(En porcentaje)																	TOTAL (en miles de nuevos soles)						
		Amazonas	Ancash	Aputimac	Arequipa	Ayacucho	Cajamarca	Callao	Cusco	Huánuco	Ica	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Moquegua	Pasco		Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes	Ucayali
Empresas																									
EDPYME Alternativa	-	-	-	-	-	8.55	-	-	-	-	-	8.12	74.00	-	-	-	-	-	9.33	-	-	-	-	-	-
EDPYME Acceso Credito	-	-	-	-	-	-	-	0.12	-	0.27	-	0.04	0.03	96.31	1.19	-	-	0.31	0.24	1.50	-	-	-	-	-
EDPYME Credivisión	-	-	-	-	-	-	52.58	-	-	-	-	16.70	-	30.72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDPYME Micasita	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDPYME Mercinex	0.98	6.42	0.98	0.26	1.38	2.14	-	0.46	2.40	13.15	2.16	10.60	5.96	10.82	3.80	0.52	-	19.55	0.71	5.62	0.50	3.14	8.43	34.031	
EDPYME Raíz	0.65	-	-	2.31	-	1.57	1.19	-	-	-	13.63	2.69	6.28	28.39	-	-	-	17.27	24.52	-	-	1.50	-	517.328	
EDPYME Solidaridad	5.29	-	-	-	-	-	-	21.67	15.61	-	29.57	-	3.41	10.07	-	-	3.25	-	4.44	3.61	-	-	3.10	93.793	
EDPYME Creditjet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.654	
EDPYME Inversiones La Cruz	-	4.07	-	9.44	-	-	2.88	0.21	-	1.76	1.42	4.81	3.02	50.86	4.51	-	-	13.61	-	0.24	-	-	3.18	82.701	
EDPYME BBVA Consumer Finance	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	170.252	
EDPYME GMG	-	-	-	-	-	-	10.16	-	-	6.79	-	3.22	-	77.92	-	-	-	-	-	1.92	-	-	-	24.011	
<b>TOTAL EDPYMES</b>	<b>0.66</b>	<b>0.42</b>	<b>0.03</b>	<b>1.51</b>	<b>0.04</b>	<b>1.20</b>	<b>0.83</b>	<b>2.42</b>	<b>1.18</b>	<b>0.60</b>	<b>7.60</b>	<b>2.47</b>	<b>7.63</b>	<b>52.04</b>	<b>0.49</b>	<b>0.01</b>	<b>0.23</b>	<b>8.74</b>	<b>10.02</b>	<b>0.56</b>	<b>0.01</b>	<b>0.67</b>	<b>0.64</b>	<b>1,317,710</b>	

FUENTE: SBS

ANEXO N° 10

CARTERA DE NÚMERO DE DEUDORES POR EDPYMES 2014.

Número de Deudores con Crédito Directo por Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa									
Al 31 de Diciembre de 2014									
Empresas	Deudores Corporativos	Deudores Grandes Empresas	Deudores Medianas Empresas	Deudores Pequeñas Empresas	Deudores Microempresas	Deudores de Créditos de Consumo	Deudores de Créditos de Hipotecarios para Vivienda	Total 2/	
EDPYME Alternativa	0	0	4	1,122	22,567	3,912	3	27,462	
EDPYME Acceso Crédito	0	0	2	2,611	1,340	1,406	0	5,368	
EDPYME Credivisión	0	0	0	396	7,266	0	0	7,662	
EDPYME Micasita	0	0	0	0	0	0	1,873	1,873	
EDPYME Marcimex	0	0	0	2	37	26,988	0	27,027	
EDPYME Raíz	0	0	23	9,851	52,271	38,214	80	96,624	
EDPYME Solidaridad	0	0	5	1,146	21,588	1,976	0	24,658	
EDPYME Creditjet	0	0	2	108	406	109	0	625	
EDPYME Inversiones La Cruz	0	0	40	396	2,502	47,978	0	50,846	
EDPYME BBVA Consumer Finance	0	0	226	672	146	4,614	0	5,657	
EDPYME GMG	0	0	0	0	0	13,627	0	13,627	
<b>TOTAL EDPYMES 1/</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>302</b>	<b>16,184</b>	<b>107,010</b>	<b>138,245</b>	<b>1,956</b>	<b>258,392</b>	

FUENTE: SBS

ANEXO N° 11

CARTERA DE CRÉDITOS POR EDPYMES 2015.

Estructura de los Créditos Directos por Departamento y Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa (Al 31 de Diciembre de 2015)		(En porcentaje)																	TOTAL (en miles de nuevos soles)								
		Amazonas	Ancash	Apurímac	Arequipa	Ayacucho	Cajamarca	Callao	Cusco	Huancaavelica	Huánuco	Ica	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Moquegua		Pasco	Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes	Ucayali	
EDPYME Alternativa	-	-	-	-	-	8.66	-	-	-	-	-	-	7.93	69.22	-	-	-	-	-	14.19	-	-	-	-	-	-	94,564
EDPYME Acceso Credificio	-	-	-	-	-	-	-	-	0.01	0.02	-	0.03	-	-	96.90	1.34	-	-	0.02	0.01	1.67	-	-	-	-	154,942	
EDPYME CrediVision	-	-	-	-	-	-	58.05	-	-	-	-	14.81	-	-	27.14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24,166	
EDPYME Micasta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	147,466	
EDPYME Marcimex	0.98	5.42	0.84	1.08	2.31	3.52	1.64	3.09	3.09	11.75	2.45	10.30	6.04	9.87	5.22	0.39	-	18.85	0.61	5.66	0.96	0.96	3.21	5.77	-	30,977	
EDPYME Raiz	0.83	-	-	2.83	-	1.70	1.36	-	-	-	13.59	2.73	7.38	35.96	-	-	-	17.75	14.27	-	-	-	1.60	-	-	541,363	
EDPYME Solidaridad	6.37	-	-	-	-	-	21.86	1.77	16.88	-	31.65	-	3.40	3.04	-	-	3.00	-	4.87	3.89	-	-	-	3.27	-	106,040	
EDPYME Creajet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,757	
EDPYME Inversiones La Cruz	-	2.84	-	3.50	-	-	3.43	0.64	-	2.35	0.60	4.23	3.38	55.73	5.03	-	-	14.27	0.51	-	-	-	-	-	3.49	84,349	
EDPYME BBVA Consumer Finance	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	201,992	
EDPYME GMG	-	2.81	-	-	-	-	8.77	1.77	-	11.60	-	7.64	1.85	62.54	-	-	-	-	3.01	-	-	-	-	-	-	49,730	
EDPYME Santander	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	387,258	
<b>TOTAL EDPYMES</b>	<b>0.63</b>	<b>0.30</b>	<b>0.01</b>	<b>1.02</b>	<b>0.04</b>	<b>1.01</b>	<b>0.80</b>	<b>2.14</b>	<b>0.10</b>	<b>1.03</b>	<b>0.63</b>	<b>5.94</b>	<b>2.00</b>	<b>6.29</b>	<b>64.35</b>	<b>0.44</b>	<b>0.01</b>	<b>0.17</b>	<b>6.98</b>	<b>4.61</b>	<b>0.49</b>	<b>0.02</b>	<b>0.53</b>	<b>0.45</b>	<b>0.45</b>	<b>1,824,605</b>	

FUENTE:SBS

ANEXO N° 12

CARTERA NÚMERO DE DEUDORES POR EDPYMES 2015.

Número de Deudores con Crédito Directo por Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa									
Al 31 de Diciembre de 2015									
Empresas	Deudores Corporativos	Deudores Grandes Empresas	Deudores Medianas Empresas	Deudores Pequeñas Empresas	Deudores Microempresas	Deudores de Créditos de Consumo	Deudores de Créditos de Hipotecarios para Vivienda	Total 2/	
EDPYME Alternativa	0	0	4	1,166	23,361	7,492	2	31,776	
EDPYME Acceso Crediticio	0	0	1	3,408	1,133	2,916	0	7,316	
EDPYME Credivisión	0	0	0	453	7,205	42	0	7,687	
EDPYME Micasita	0	0	0	0	0	0	1,948	1,948	
EDPYME Marcimex	0	0	0	2	37	21,725	0	21,764	
EDPYME Raiz	0	1	26	10,220	48,285	36,493	71	91,472	
EDPYME Solidaridad	0	0	2	1,972	19,898	2,793	0	24,512	
EDPYME Credijet	0	0	2	30	24	16	0	72	
EDPYME Inversiones La Cruz	0	0	28	17	5	51,718	0	51,768	
EDPYME BBVA	0	0	233	590	113	5,908	0	6,844	
EDPYME GMG	0	0	0	0	0	30,286	0	30,286	
EDPYME Santander	0	4	68	237	66	12,184	0	12,559	
<b>TOTAL EDPYMES 1/</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>358</b>	<b>17,967</b>	<b>99,099</b>	<b>170,372</b>	<b>2,021</b>	<b>284,217</b>	

FUENTE: SBS

ANEXO N° 13

CARTERA DE CRÉDITOS Y NUMERO DE DEUDORES POR CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO.

**Estructura de los Créditos Directos por Departamento y Caja Rural de Ahorro y Crédito**  
Al 30 de Noviembre de 2016  
(En porcentaje)

Empresas	Amazonas	Ancash	Apurimac	Arequipa	Ayacucho	Cajamarca	Callao	Cusco	Junin	La Libertad	Lambayeque	Lima	Piura	Puno	San Martin	Tumbes	TOTAL (en miles de
CRAC Raíz	0.89	2.76	-	2.79	2.60	1.70	1.19	-	11.93	2.60	7.28	38.45	15.71	10.58	-	1.51	623,987
CRAC Sipán	-	-	-	-	-	30.69	-	-	-	29.37	29.70	-	-	-	10.23	-	49,626
CRAC Los Andes	-	-	0.98	6.54	16.17	-	-	10.18	-	-	-	-	-	66.13	-	-	185,093
CRAC Pymera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	122,707
CRAC Incasur	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33,071
CRAC del Cerfiro	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	33,566
<b>TOTAL CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO</b>	<b>0.53</b>	<b>1.65</b>	<b>0.17</b>	<b>5.97</b>	<b>4.41</b>	<b>2.46</b>	<b>0.71</b>	<b>1.80</b>	<b>10.30</b>	<b>2.94</b>	<b>5.74</b>	<b>34.60</b>	<b>9.35</b>	<b>17.98</b>	<b>0.48</b>	<b>0.90</b>	<b>1,048,050</b>

FUENTE: SBS



ANEXO N° 14

CARTERA DE NÚMERO DE DEUDORES POR DE CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO 2016.

Número de Deudores con Crédito Directo por Caja Rural									
Al 30 de Noviembre de 2016									
Empresas	Deudores Corporativos	Deudores Grandes Empresas	Deudores Medianas Empresas	Deudores Pequeñas Empresas	Deudores Microempresas	Deudores de Créditos de Consumo	Deudores de Créditos de Hipotecarios para Vivienda	Total ZI	
CRAC Raíz	0	1	30	10,925	52,066	38,471	59	97,283	
CRAC Sipán	0	0	10	1,025	10,339	1,488	2	12,862	
CRAC Los Andes	0	0	9	2,445	31,055	3,661	0	37,118	
CRAC Pymera	4	1	31	2,910	10,565	2,877	7	16,282	
CRAC Incasur	0	0	8	510	1,073	1,190	0	2,781	
CRAC del Centro	0	0	0	602	2,630	2,425	0	5,655	
<b>TOTAL CAJAS RURALES 1/</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>88</b>	<b>18,122</b>	<b>106,871</b>	<b>50,013</b>	<b>68</b>	<b>170,339</b>	

FUENTE: SBS

## ANEXO N° 15

**RATIO DE MOROSIDAD JULIO 2015 POR EDPYMES AL 31 DE JULIO  
2015.**

Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS <sup>2)</sup>
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento <sup>1)</sup>	Más de 120 días de incumplimiento	
EDPYME Alternativa	4.51	4.23	3.94	3.77	4.36
EDPYME Acceso Crediticio	5.11	4.06	3.05	0.39	4.60
EDPYME Credivisión	5.74	5.27	4.72	4.28	5.74
EDPYME Micasita	2.52	1.23	0.48	0.42	0.49
EDPYME Raíz	6.16	5.36	4.89	4.42	5.85
EDPYME Solidaridad	6.10	5.44	5.04	4.60	6.08
EDPYME Marcimex	21.09	14.28	10.39	5.68	12.58
EDPYME Credijet	32.67	21.31	18.40	17.08	32.55
EDPYME Inversiones La Cruz	4.94	0.69	0.49	0.34	4.39
EDPYME BBVA Consumer Finance	6.93	4.08	2.66	1.87	4.49
EDPYME GMG	21.92	14.92	10.50	6.85	10.79
<b>TOTAL EDPYMES</b>	<b>6.29</b>	<b>4.66</b>	<b>3.81</b>	<b>2.98</b>	<b>5.00</b>

FUENTE: SBS

## ANEXO N° 16

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE EDPYME RAÍZ RG 039-2015

Lima, 10 de Septiembre del 2015

**CONSIDERANDO:**

Que el documento normativo "GMP-POL-001 Política General de Documentos Normativos" establece que la Resolución de Gerencia debe disponer instrucciones de carácter general para la organización en el marco de las políticas institucionales; así como, implementar medidas generales de carácter urgente y extraordinario que la empresa requiera.

Que habiéndose revisado la propuesta de la Gerencia de División de Negocios, la cual se basa en mejorar la calidad de cartera registrada en la Región SUR JULIACA que permita el logro de los objetivos de estabilizar la cartera de la zona reduciendo el tamaño de cartera manejada por los FN de la zona, que además permita controlar los incrementos de mora de la zona y que ayude con el incremento de la productividad y cumplimiento de metas, la Gerencia General;

**RESUELVE:**

1. Mejorar la exposición del riesgo crediticio de las carteras de los Funcionarios de Negocios orientando su tiempo a la evaluación de créditos. Para tal fin se dispone lo siguiente:
  - 1.1. Se realizará el traslado a Sección Legal Interno (SLI) de todos los créditos que registran atrasos mayores a los 25 días al cierre del mes de marzo 2015.
  - 1.2. Traslado de créditos Refinanciados a SLI
  - 1.3. Retiro de créditos no vencidos de clientes con endeudamiento familiar con 05 a más instituciones financieras (RCC a Abril 2015), estos serán asignados a la Unidad de Normalización, para aplicar estrategias de recuperación.
  - 1.4. Clientes con créditos no vencidos que registren endeudamiento familiar con 04 instituciones financieras, se retirarán aquellos que registren perfil de riesgo D y E, estos serán asignados a la Unidad de Normalización.
  - 1.5. La penalidad por decrecimiento de cartera como consecuencia de traslado a Unidad de Normalización queda suspendida durante la vigencia de la presente resolución.

**2. Consultas INFOCORP**

Para el otorgamiento de créditos, solamente se aprobarán créditos a los solicitantes que como máximo registren dos (02) consultas en INFOCORP por parte de las instituciones financieras diferentes a EDPYME RAIZ en los meses que no se visualiza en el RCC. Estas consultas deben ser obligatoriamente comentadas en la propuesta.

En el caso que un cliente solicite un crédito y presente más de dos (02) consultas en INFOCORP en los meses que no se visualiza en RCC realizada por instituciones financieras diferentes a EDPYME RAIZ, se tendrá que esperar para la aprobación del crédito hasta poder visualizar en el RCC el mes de consultas realizadas. No hay excepción.



CONSULTAS EN INFOCORP	OTORGAMIENTO DE CREDITO	RECORD DE PAGOS
Hasta 1 consulta, sin raíz	PROCEDE, según evaluación.	Referencias o vouchers de pago
Hasta 02 consultas, sin raíz	PROCEDE, según evaluación.	Vouchers de pago o estado de cuenta (*)
Más de 02 consultas, sin raíz	NO PROCEDE hasta que el RCC actualice los meses correspondientes a las consultas.	

\*Estados de cuenta o vouchers de pagos de las instituciones financieras en las que registra endeudamiento, para garantizar que a la fecha de la propuesta u otorgamiento del crédito no registra deuda pendiente de pago o que ha cancelado toda la deuda (producto de la renovación de crédito con dicha entidad o compra de deuda por entidad)

3. Nivel de endeudamiento

A partir de la emisión de la presente resolución, la cual regirá para todas las agencias de JULIACA y TUPAC AMARU, así como para las oficinas de SAN JOSE, MACUSANI y HUANCANE, solamente se atenderá a clientes con las siguientes características:

3.1. Clientes con endeudamiento sólo con RAIZ

3.1.1. Califican en esta tipología los Clientes **NUEVOS** sin historial crediticio, clientes **NUEVOS para RAIZ con historial crediticio pero sin endeudamiento familiar reportado en el RCC** al momento del otorgamiento y clientes **RECURRENTE**s que registren endeudamiento sólo con RAIZ.

No entran en el conteo de instituciones acreedoras de la unidad familiar, los créditos pignoratícios, ni hipotecarios para vivienda, créditos con descuento por planilla de dependientes nombrados del sector público; que tengan un solo descuento por planilla (sustento boleta de pago); ni las **Responsabilidades de Líneas de Créditos en Préstamos** (según RCC). Para el caso de Tarjetas de créditos no utilizadas (Responsabilidades de Líneas de créditos para Tarjetas de créditos) no deben haber sido utilizadas hace más de 06 meses para no entrar al conteo. No se considera una sola línea de crédito utilizada cuya responsabilidad no supere el 12% del endeudamiento del cliente a la fecha de la evaluación o un crédito de una entidad no supervisada, cuyo monto no supere el 12% del endeudamiento del cliente a la fecha de la evaluación.

3.1.2. Para clientes con primer crédito vigente en raíz, para la renovación (ampliación) u otorgamiento de crédito paralelo necesariamente tendrá que haber transcurrido el 50% de avance de cuotas pactadas, se permite solamente 01 adelanto de cuota para cumplir con dicha condición.

El JZ puede exceptuar, siempre y cuando el nivel de endeudamiento haya disminuido en un 60% en los últimos 12 meses del RCC (no se considera pagos adelantados)

3.1.3. Para clientes Recurrentes con historial en RAIZ, para el otorgamiento de crédito bajo la modalidad de ampliación y/o paralelo tiene que cumplir con el porcentaje de cuotas pagadas de acuerdo al reglamento de créditos. Se le permite adelantar solamente 01 cuota para cumplir con % de cuotas pagadas para acceder a Ampliación.

3.1.4. Con el crédito a otorgar su nivel de endeudamiento no debe superar los límites detallados en el cuadro adjunto, de acuerdo a nivel de endeudamiento familiar máximo registrado durante los 12 últimos meses, de evidenciar máximo endeudamiento familiar anterior a los 12 meses, deberá adjuntar en el expediente el sustento respectivo:



Nivel máximo de Endeudamiento familiar Registrado en RCC	Su nivel de deuda con crédito a otorgar No debe superar
Hasta S/. 50,000	50% adicional
De S/. 50,001 a S/. 100,000	40% adicional

- 3.1.5. Para clientes recurrentes solamente podrán manejar hasta 02 créditos con RAIZ.
- 3.1.6. En caso de participar como garantes solamente pueden tener un avalado en una sola operación.
- 3.1.7. Para clientes que cuenten con ingresos, como independiente y dependiente y que no hayan tenido experiencia crediticia en créditos de negocios, no se considera el crédito de descuento por planilla o línea de crédito utilizada o crédito de entidades no supervisadas como pico, para efecto del cálculo de incremento del nivel de endeudamiento; por lo que el monto a otorgar será en función al tamaño del negocio; si ha tenido créditos de negocios históricos demostrables se considera como pico para el incremento del nivel de endeudamiento.

3.2. Clientes con endeudamiento familiar hasta 03 IIFF

- 3.2.1. Clientes **NUEVOS** o **RECURRENTES** que registren endeudamiento familiar hasta 03 instituciones financieras incluido RAIZ. No entran en el conteo de instituciones acreedoras de la unidad familiar los créditos pignoraticios ni hipotecarios para vivienda, ni las **Responsabilidades de Líneas de Créditos en Préstamos** (según RCC). Para el caso de Tarjetas de créditos no utilizadas (**Responsabilidades de Líneas de créditos para Tarjetas de créditos**) no deben haber sido utilizadas hace más de 06 meses para no entrar al conteo.
- 3.2.2. Para clientes Nuevos o Recurrentes con historial crediticio, el nivel máximo de endeudamiento familiar histórico, no deberá registrarse en los últimos 04 meses del RCC y además su nivel de deuda registrada en el último mes del RCC deberá evidenciar una disminución de al menos un 20% en relación al máximo endeudamiento familiar registrado. De registrarse en pico de endeudamiento familiar en los últimos 04 meses del RCC, se tendrá que transcurrir el tiempo necesario para que se cumpla con las condiciones del párrafo anterior. Si el máximo endeudamiento es generado por operación de compra de deuda, esta no deberá ser considerada como referencia para determinar máximo endeudamiento familiar registrado.
- 3.2.3. Para clientes con primer crédito en Raiz vigente, para la renovación (ampliación) u otorgamiento de crédito paralelo necesariamente tendrá que haber transcurrido el 50% de avance de cuotas pactadas o haya cancelado su crédito, se permite solamente 01 adelanto de cuota para cumplir con condición para créditos **AMPLIADOS**.
- 3.2.4. Con el crédito a otorgar su nivel de endeudamiento no debe supera los limites detallados de acuerdo a nivel de endeudamiento familiar máximo registrado en el último año, de evidenciar máximo endeudamiento familiar anterior a los 12 meses, deberá adjuntar en el expediente sustento, sobre el cual se estimara nivel de deuda con el crédito a otorgar.

Nivel máximo de Endeudamiento familiar Registrado RCC	Su nivel de deuda con crédito a otorgar no debe superar
Hasta S/. 50,000	20% adicional (*)
De S/. 50,001 a S/. 100,000	15% adicional
Mayor a S/. 100,000	10% adicional

(\*)JEFE ZONAL, puede exceptuar esta condición hasta el limite del 50% adicional, para montos menores de S/ 10,000, siempre y cuando el nivel de endeudamiento haya disminuido en un 60% en los últimos 12 meses del RCC (no se considera pagos adelantados)



- 3.2.5. Para clientes recurrentes solamente podrán manejar hasta 02 créditos con RAIZ.
- 3.2.6. En caso de participar como garantes solamente pueden tener un avalado en una sola operación.

**3.3. Clientes RECURRENTEs con endeudamiento familiar con 04 IIFF con perfil A, B y C**

3.3.1. Clientes RECURRENTEs que registren endeudamiento familiar hasta 04 instituciones financieras incluido RAIZ con perfil de riesgo A, B y C. No entran en el conteo de instituciones acreedoras de la unidad familiar los créditos pignoratícios ni hipotecarios para vivienda, ni las Responsabilidades de Líneas de Créditos en Préstamos (según RCC). Para el caso de Tarjetas de créditos no utilizadas (Responsabilidades de Líneas de créditos para Tarjetas de créditos) no deben haber sido utilizadas hace más de 06 meses para no entrar al conteo

3.3.2. El nivel máximo de endeudamiento familiar histórico, no deberá registrarse en los últimos 04 meses del RCC y además su nivel de deuda registrada en el último mes del RCC deberá evidenciar una disminución de al menos un 35% en relación al máximo endeudamiento familiar registrado en el último año.

De registrarse en pico de endeudamiento familiar en los últimos 04 meses del RCC, se tendrá que transcurrir el tiempo necesario para que se cumpla con esta condición del párrafo anterior.

Si el máximo endeudamiento es generado por operación de compra de deuda, esta no deberá ser considerada como referencia para determinar máximo endeudamiento familiar registrado.

3.3.3. Con el crédito a otorgar su nivel de endeudamiento no debe supera los límites detallados de acuerdo a nivel de endeudamiento familiar máximo registrado:

Nivel máximo de Endeudamiento familiar Registrado RCC	Su nivel de deuda con crédito a otorgar no debe superar
Para todos los niveles de endeudamiento familiar RCC.	Hasta su nivel máximo de endeudamiento familiar.

3.3.4. Para clientes recurrentes solamente podrán manejar sólo 01 cuenta con RAIZ. No pueden participar como garantes de otras operaciones.

3.3.5. No pueden participar como garantes de otras operaciones crediticias en Raiz.

3.3.6. Si cliente presenta documento de cancelación con 01 Institución financiera (con lo que pasaría a tener endeudamiento familiar con 03 Instituciones Financieras incluida RAIZ), automáticamente se toman condiciones de otorgamiento de crédito por nivel de endeudamiento estipulado en el ítem 3.2

**4. Evaluación**

4.1. A partir de la fecha de publicación de la presente resolución, es necesario que se actualice y/o realice una adecuada evaluación de los ingresos reales generados por los clientes, para determinar la real capacidad de pago de la unidad familiar, en vista que la misma evaluación tendrá una vigencia de ocho (8) meses. Transcurrido ese periodo, los incrementos posteriores a ese plazo (si es que lo hubiera) no deben superar el 20% de los ingresos generados en la última evaluación (evaluación que haya generado desembolsos)

4.2. Por número de instituciones no hay excepción para clientes con endeudamiento familiar con más de 04 IIFF.

4.3. De las modalidades de desembolso para créditos AMPLIADOS o PARALELOS, no hay excepción por no cumplir porcentaje de cuotas pagadas por crédito.

- 4.4. El indicador cuota versus utilidad disponible no deberá exceder del 70% para todo destino.
- 4.5. Los créditos paralelos no deberán exceder del 50% del crédito principal vigente o cancelado (monto mayor) y además cumplir lo señalado en niveles de endeudamiento en los ítems 3.1 y 3.2. que anteceden. No se cumple esta condición, siempre y cuando el nivel de endeudamiento haya disminuido en un 40% en los últimos 12 meses del RCC (no se considera pagos adelantados).
- 4.6. Si cuenta con dos entidades financieras y en cada una de ellas cuenta con créditos a largo plazo (plazos mayores de 12 meses), RAIZ no podrá otorgar crédito a largo plazo a menos que haya pagado el 40% de cuotas pactadas con dichas instituciones.
- 4.7. Para el conteo de número de entidades, se debe contabilizar las entidades supervisadas y no supervisadas.
- 4.8. Raiz podrá atender siendo máxima la cuarta entidad y un máximo cuatro cuotas de crédito incluido raiz ( si es dos, o tres entidades y tiene 5 cuotas de pago, no se podrá atender) No se cumple esta condición, siempre y cuando el nivel de endeudamiento haya disminuido en un 40% en los últimos 12 meses del RCC (no se considera pagos adelantados)
- 4.9. Para el cálculo de la reducción del nivel de endeudamiento; se toma como pico los 5 primeros meses del RCC o saldos históricos fuera de los 12 meses (con sustento) y el último reporte de mes del RCC.

**5. Mora por Cosecha**

A partir de la emisión de la resolución las penalidades de mora por cosecha para la zona aplican hasta la 5ta cuota para el evaluador y aprobador, las cuales se detalla a continuación:

**5.1. Evaluador**

Solamente se penaliza el tramo de cosecha que registre en mayor porcentaje de penalidad.

EVALUADOR	
Cosecha	Penalidad
1er cuota	100%
2da cuota	100%
3ra cuota	60%
4ta cuota	50%
5ta cuota	40%

Las penalidades por mora Vencida y Mora 8 aplican se mantienen vigentes.

**5.2. Aprobador**

Con la finalidad de mejorar la revisión de los casos propuestos en comité por parte de los aprobadores, la penalidad de mora por cosecha al aprobador aplica para todos los casos aprobados por usuario aprobador.

Para casos de créditos que hayan pasado a vencidos en diferentes tramos de cuota de mora por cosecha, se penalizará de la siguiente manera:



- Si una de cuotas por cosecha ha caldo en 1era cuota y las otras en diferentes tramos, se penalizará el tramo correspondiente a la cosecha en primera cuota (100% del total del bono al aprobador).
- Si la cosecha se encuentra en tramos diferentes a la 1era cuota, de darse situaciones que registren mora por cosecha en 02 o más rangos se penalizará suma de los 02 tramos con porcentajes mayores de mora por cosecha, si solo registra en un rango se penalizara lo indicado para ese rango por cosecha

APROBADOR	
Cosecha	Penalidad
1er cuota	100%
2da cuota	40%
3ra cuota	30%
4ta cuota	15%
5ta cuota	10%

La penalidad aplica al bono total de aprobador

## 6. Fijación de Metas

### 6.1. Funcionarios

- Las metas serán fijadas tomando en consideración el saldo de cartera restante después del traslado con la finalidad de que se tenga una mejor administración del riesgo por parte de los evaluadores, que permiten además el cumplimiento de metas asignadas.
- Los incentivos se ajustarán proporcionalmente de acuerdo a las nuevas metas reajustadas.

### 6.2. Aprobadores

- A partir de la publicación de la presente Resolución y hasta el 31 de diciembre del 2015 quedan suspendidas las penalidades de por mora aprobada y de transferencias de cartera a sección legal interno efectuadas hasta antes de la presente resolución.
- Para el crecimiento de la cartera, se considerará solo de los FN.

7. Lo dispuesto en la presente Resolución de Gerencia entrará en vigencia a partir su difusión.





ANEXO N° 17

MORA COSECHA POR FUNCIONARIO.

Gestion de Cartera de Julio 2015 a Agosto 2016

**Asunto:** Gestion de Cartera de Julio 2015 a Agosto 2016  
**De:** "Carcasi Ticona Nestor Fredy" <ncarcasi@raizperu.com>  
**Fecha:** 21/10/2016 11:05 a.m.  
**Para:** "BERENICE CARI" <bcarip@raizperu.com>, "CARMEN CALSIN" <ccalsin@raizperu.com>, "EDGAR CRUZ" <ecruz@raizperu.com>, "EDGAR QUISPE" <equispev@raizperu.com>, "JHON MAMANI" <jmamanich@raizperu.com>, "JUANA SANCA" <jsancaq@raizperu.com>, "MARIBEL CAHUAPAZA" <mcahuapaza@raizperu.com>, "NESTOR ORTIZ" <nortiz@raizperu.com>, "RAMIRO SANGA" <rsanga@raizperu.com>, "RAMIRO SIGUAIRO" <rsiguairo@raizperu.com>, "ROXANA LARICO" <rlarico@raizperu.com>, "RUDI CHOQUE" <rchoque@raizperu.com>, "RUTH ESPILLICO" <respillicoq@raizperu.com>, "YENI ZAMALLOA" <yzamalloa@raizperu.com>, "ZONIA CONDORI" <zcondori@raizperu.com>

Estimados Compañeros.

Adjunto remito con respecto a la mora en el tramo de Julio 2015 a Agosto 2016, para que se tenga en cuenta con respecto a lo siguiente:

Evaluación en general pero mayor énfasis en 03 puntos.

1. Ventas (hacer el cruce de información en forma minuciosa, ya que de estos dependerá los ingresos generados y la capacidad de pago con que cuente el cliente para asumir sus deudas contraídas.)
2. Inventarios (Tomar foto referencial con respecto a este indicador, ser lo más real y sincerar al 100%, se entiende que no se cuenta con documentación pero la experiencia es muy importante en este punto.)
3. Rotación de Inventarios (tener en cuenta que este indicador debe de estar de acuerdo a la actividad, porque cada rubro es diferente.)

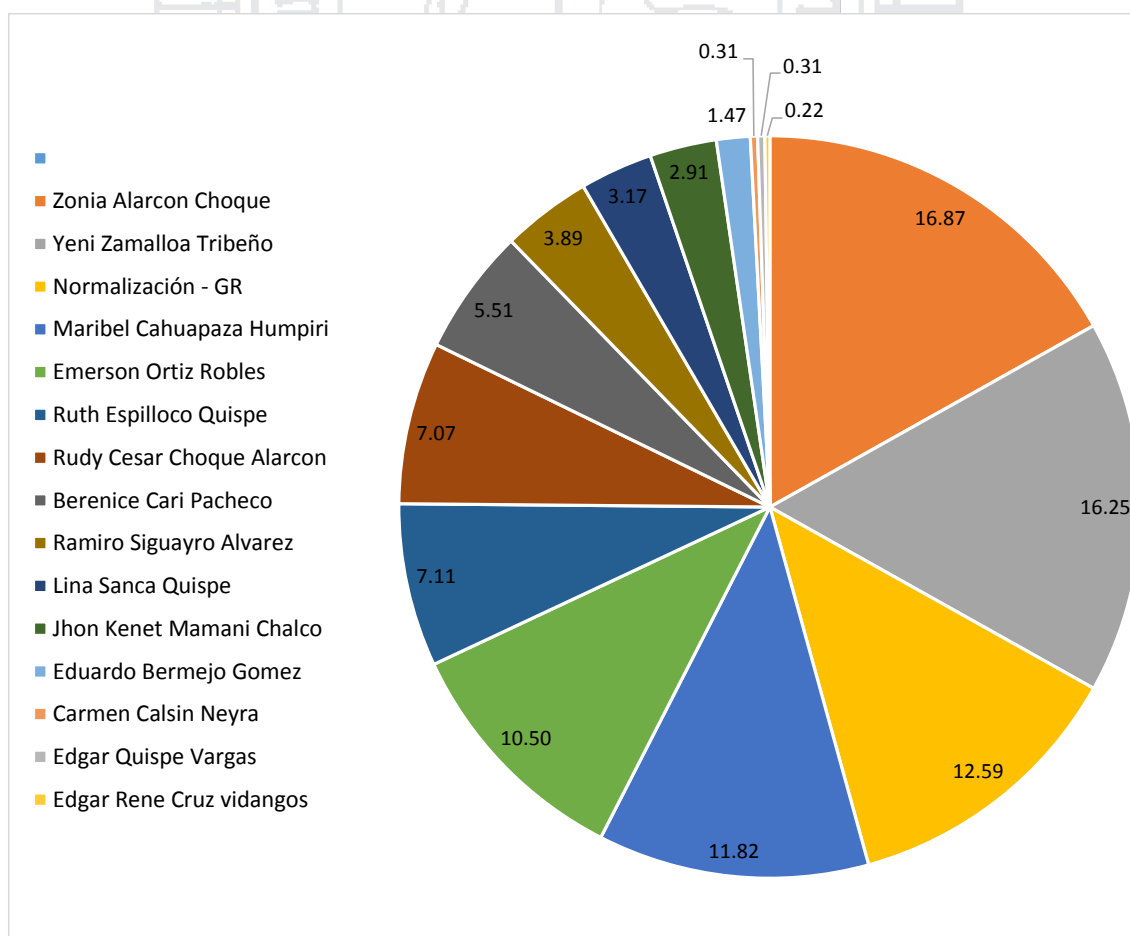
Se adjunta La mora en 12 Meses tanto en Monto y Numero de Clientes, solo Fn y Normalización.

FUNCIONARIO	Total
SECCION LEGAL INTERNO	187803.57
CONDORI ALARCON ZONIA CECILIA	29738.29
ZAMALLOA TRIBEÑO YENI	28648.33
Normalización – GR	22190.48
CAHUAPAZA HUMPIRI MARIBEL ROXA	20835.4
ORTIZ ROBLES NESTOR EMERSON	18512.26
ESPILLICO QUISPE RUTH MARIBEL	12530.79
CHOQUE ALARCON RUDI CESAR	12458.6
CARI PACHECO BERENICE	9705.84
SIGUAIRO ALVAREZ RAMIRO	6865.33
SANCA QUISPE JUANA LINA	5580.18
MAMANI CHALLCO JHON KENNET	5134.72
BERMEJO GOMEZ SANCHEZ EDUARDO	2588.98
CALSIN NEYRA CARMEN	553.92
QUISPE VARGAS EDGAR	553.07
CRUZ VIDANGOS EDGAR RENE	381.9
Total general	364081.66

Fuente: EDPYME RAIZ

<b>MORA EVALUADA PERIODO JULIO 2015 - AGOSTO 2016</b>		
<b>FUNCIONARIO DE NEGOCIOS</b>	<b>CARTERA MOROSA S/.</b>	<b>REPRESENTACION %</b>
<b>Sección Legal Interno</b>	<b>187803</b>	
Zonia Alarcon Choque	29738	16.87
Yeni Zamalloa Tribeño	28648	16.25
Normalización - GR	22190	12.59
Maribel Cahuapaza Humpiri	20835	11.82
Emerson Ortiz Robles	18512	10.50
Ruth Espilloco Quispe	12530	7.11
Rudy Cesar Choque Alarcon	12458	7.07
Berenice Cari Pacheco	9705	5.51
Ramiro Siguyayro Alvarez	6865	3.89
Lina Sanca Quispe	5580	3.17
Jhon Kenet Mamani Chalco	5134	2.91
Eduardo Bermejo Gomez	2588	1.47
Carmen Calsin Neyra	553	0.31
Edgar Quispe Vargas	553	0.31
Edgar Rene Cruz vidangos	381	0.22
<b>Total General F.N.</b>	<b>176270</b>	

FUENTE: EDPYME RAIZ



ANEXO N° 18

SOLICITUD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.



SOLICITUD DE ATENCIÓN

N°: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL USUARIO SOLICITANTE**

Por medio de la presente, yo \_\_\_\_\_ con DNI N° \_\_\_\_\_  
 con domicilio \_\_\_\_\_ me presento y expongo:  
 y teléfono \_\_\_\_\_  
 Que como  Titular  Conyuge del Titular  Aval  Otros: \_\_\_\_\_ del N° de Crédito \_\_\_\_\_  
 solicito:

Cambio de datos (marcar dato a cambiar e indicar nuevo dato a considerar)

<input type="checkbox"/> Nombres	_____	<input type="checkbox"/> N° de DNI	_____
<input type="checkbox"/> Apellidos	_____	<input type="checkbox"/> Estado Civil	_____
<input type="checkbox"/> Giro	_____	<input type="checkbox"/> Fecha de Nacimiento / Edad	_____
<input type="checkbox"/> Conyuge	_____	<input type="checkbox"/> Teléfono	_____
<input type="checkbox"/> Dirección	_____		

Devolución de pagos cuando el seguro ha cubierto el crédito

Monto	_____	Fecha	_____
Monto	_____	Fecha	_____
Monto	_____	Fecha	_____
Monto	_____	Fecha	_____

Cambio de forma de desembolso - Reemplazo de cheque

<input type="checkbox"/> Cambio de Fecha de Pago	<input type="checkbox"/> Constancia de no adeudo	<input type="checkbox"/> Reporte de movimientos históricos
<input type="checkbox"/> Cambio de Funcionario de Negocios	<input type="checkbox"/> Devolución de Pagaré	<input type="checkbox"/> Reducción de Tasas
<input type="checkbox"/> Cancelación anticipada total	<input type="checkbox"/> Levantamiento de Hipoteca	<input type="checkbox"/> Transposiciones entre cuentas
<input type="checkbox"/> Pago adelantado		

Pago anticipado    Monto a cancelar: \_\_\_\_\_    Afectación:     Monto de cuotas \_\_\_\_\_    Número de cuotas \_\_\_\_\_

Refinanciamiento del crédito    A un plazo de: \_\_\_\_\_    Con una cuota de: \_\_\_\_\_

Indemnización por siniestros     Desgravamen     Multiriesgo    **Verificar documentos requeridos según Check List**

Otros: \_\_\_\_\_

Debido a: (indicar motivo de la solicitud) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Autorizado por: \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Recibido por: \_\_\_\_\_

Firma del Solicitante

*(Desglose comprobante para entregar al solicitante)*

N°: \_\_\_\_\_

**COMPROBANTE DE SOLICITUD**

Fecha de Recepción: \_\_\_\_\_ Tipo de Solicitud: \_\_\_\_\_

Documentación que adjunta: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

SELLO



ANEXO N° 19

SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONA NATURAL.

RAÍZ		SOLICITUD DE CREDITO - PERSONA NATURAL				Código:
<input type="checkbox"/> CLIENTE		<input type="checkbox"/> AVAL		<input type="checkbox"/> CON NEGOCIO		<input type="checkbox"/> SIN NEGOCIO
<b>Para ser llenado en el momento de la solicitud del crédito</b>						
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>						
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres		
DOI <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE	N° Documento	Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Tipo de Cliente/Aval <input type="checkbox"/> NUEVO <input type="checkbox"/> RECURRENTE	Captado por		Fecha de solicitud
<b>DATOS DE CRÉDITO SOLICITADO</b>						
Monto	Cuotas	Moneda <input type="checkbox"/> S/ <input type="checkbox"/> US\$	Modalidad <input type="checkbox"/> NUEVO <input type="checkbox"/> RECURRENTE <input type="checkbox"/> PARALELO <input type="checkbox"/> AMPLIADO	Destino de Crédito <input type="checkbox"/> CAPITAL DE TRABAJO <input type="checkbox"/> ACTIVO FIJO INMUEBLE <input type="checkbox"/> MULTIPROPOSITO <input type="checkbox"/> ACTIVO FIJO MUEBLE <input type="checkbox"/> MEJORAMIENTO VIVIENDA <input type="checkbox"/> HIPOTECARIO		
Crédito vigente N°			Fue recomendado : SI NO			
<b>Para ser llenado durante la evaluación del crédito</b>						
<b>DATOS DEL CLIENTE / AVAL (sólo cliente/aval nuevo)</b>						
RUC	Situación Civil <input type="checkbox"/> SOLTERO <input type="checkbox"/> CONVIVIENTE <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/> CASADO <input type="checkbox"/> DIVORCIADO	Grado de Instrucción <input type="checkbox"/> PRIMARIA <input type="checkbox"/> SUPERIOR <input type="checkbox"/> SIN INSTRUCCIÓN <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> TÉCNICO		N° Hijos	N° Dependientes	
<b>DATOS DE LA VIVIENDA (sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones en su dirección o teléfono de domicilio)</b>						
Reside desde: _____						
Tipo de propiedad: <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> FAMILIAR(1) <input type="checkbox"/> ALQUILADA (1) <input type="checkbox"/> HIPOTECA <input type="checkbox"/> EN USO <input type="checkbox"/> PR VENTA				(1) Nombre arrendador/propietario: (1) Telefono del arrendador:		
Calle/Avenida/Jirón/Pasaje/Otros					N°/Mz	Lote/Dpto./Interior
Urb./AAHH/Asoc. de Viv./Coop./Pueblo Joven/Otros			Centro Poblado	Departamento		Provincia
Distrito		Teléfono 1		Teléfono 2		Teléfono 3
Referencia (Ubicación):						
<b>DATOS DEL NEGOCIO (sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones en su dirección o teléfono de negocio)</b>						
Ubicación desde: _____						
Tipo de propiedad: <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> FAMILIAR(1) <input type="checkbox"/> ALQUILADA (1) <input type="checkbox"/> HIPOTECA <input type="checkbox"/> EN USO <input type="checkbox"/> PR VENTA				(1) Nombre arrendador/propietario: (1) Telefono del arrendador:		
Actividad:						
Nomb. Establec/Mcdo/Asoc.			RUC	Inicio de Actividades		
Calle/Avenida/Jirón/Pasaje/Otros					N°/Mz	Lote/Dpto./Interior
Urb./AAHH/Asoc. de Viv./Coop./Pueblo Joven/Otros			Centro Poblado	Departamento		Provincia
Distrito		Teléfono 1		Teléfono 2		Teléfono 3
Referencia (Ubicación):						
<b>DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO (sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones de centro de trabajo)</b>						
Ocupación:						
Nombre de la Empresa			RUC	Fecha de Ingreso		
Calle/Avenida/Jirón/Pasaje/Otros					N°/Mz	Lote/Dpto./Interior
Urb./AAHH/Asoc. de Viv./Coop./Pueblo Joven/Otros			Departamento	Provincia	Distrito	
<b>DATOS DEL CONYUGE (cliente/aval nuevo o cliente recurrente con modificación de situación civil)</b>						
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres		
DOI <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE	N° Documento	Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Grado de Instrucción <input type="checkbox"/> PRIMARIA <input type="checkbox"/> SUPERIOR <input type="checkbox"/> SIN INSTRUCCIÓN <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> TÉCNICO	RUC	Ocupación	
<b>DATOS DEL NEGOCIO DEL CONYUGE (en caso sea diferente al del titular, sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones)</b>						
Calle/Avenida/Jirón/Pasaje/Otros					N°/Mz	Lote/Dpto./Interior
Urb./AAHH/Asoc. de Viv./Coop./Pueblo Joven/Otros			Centro Poblado	Departamento		Provincia
Distrito		Giro del negocio		Inicio de actividades		Teléfonos
Tipo de Propiedad <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> ALQUILADA <input type="checkbox"/> HIPOTECA <input type="checkbox"/> EN USO <input type="checkbox"/> PR VENTA				Tipo de establecimiento <input type="checkbox"/> MERCADO <input type="checkbox"/> LOCAL <input type="checkbox"/> GALERIA <input type="checkbox"/> CPO FERIAL <input type="checkbox"/> ASOCIACIÓN <input type="checkbox"/> AMBULANTE OTRO: _____		
<b>DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO DEL CONYUGE (sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones)</b>						
Nombre de la Empresa			RUC	Fecha de Ingreso:		
Calle/Avenida/Jirón/Pasaje/Otros					N°/Mz	Lote/Dpto./Interior
Urb./AAHH/Asoc. de Viv./Coop./Pueblo Joven/Otros			Departamento	Provincia	Distrito	
De acuerdo con lo establecido en la Resolución 11256 - 2006, Ley 28306 y 27993 referentes a Lavado de Activos, ley 27765 de penalidades por incurrir en Lavado de Activos y la resolución SBS 816-2005 Reglamento de Sanciones y demás normas Legales, declaro que el origen de mis ingresos y patrimonio, provienen de actividades propias de mi negocio/actividades profesionales, producción, servicios u otras actividades lícitas no contempladas en el detalle anterior. Autorizo expresamente a consultar mis antecedentes crediticios en centrales de riesgos y otros referentes, a fin de que CRAC RAIZ S.A.A. verifique mi record crediticio y evalúe la presente solicitud. Y de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733), y su Reglamento (Decreto Supremo N° 003-2013-JUS): 1) Autorizo el envío de publicaciones de productos y/o servicios y/o campañas y/o información en general a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico, telefónico y/o informático, por medios propios o a través de terceros vinculados o no a CRAC RAIZ S.A.A.: SI NO 2) Autorizo Compartir o transferir mis datos personales a terceras personas vinculadas o no a CRAC RAIZ S.A.A.: SI NO Del mismo modo declaro estar informado sobre los derechos ARCO respecto al tratamiento de mis datos, los cuales podré ejercer en el momento que lo estime conveniente. Asimismo declaro que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.						
Firma del Solicitante			Firma del Conyuge			
<b>EVALUACION</b>						
Situación de la solicitud <input type="checkbox"/> APROBADA <input type="checkbox"/> RECHAZADA		Evaluado y verificado por:				
			Funcionario de Negocios		Asesor de Negocios	

C:OCR-REG-001

ANEXO N° 20

SOLICITUD DE CRÉDITOS PERSONAL JURÍDICA.



SOLICITUD DE CRÉDITO - PERSONA JURÍDICA

CLIENTE  AVAL

Código:

**Para ser llenado en el momento de la solicitud del crédito :**

DATOS DE LA EMPRESA						
Razón Social/Nombre de la empresa				Nombre Corto	RUC	
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL						
Apellido Paterno			Apellido Materno		Nombres	
DOI	<input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE	N° Documento	Sexo	Tipo de Cliente/Aval	Captado por	Fecha de solicitud
			<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> NUEVO <input type="checkbox"/> RECURRENTE		
DATOS DE CRÉDITO SOLICITADO						
Monto	Cuotas	Moneda	Modalidad	Destino de Crédito		
		<input type="checkbox"/> S/ <input type="checkbox"/> US\$	<input type="checkbox"/> NUEVO <input type="checkbox"/> RECURRENTE <input type="checkbox"/> PARALELO <input type="checkbox"/> AMPLIADO	<input type="checkbox"/> CAPITAL DE TRABAJO <input type="checkbox"/> ACTIVO FIJO INMUEBLE <input type="checkbox"/> ACTIVO FIJO MUEBLE	<input type="checkbox"/> MEJORAMIENTO VIVIENDA	<input type="checkbox"/> MULTIPROPOSITO <input type="checkbox"/> HIPOTECARIO
Crédito vigente N° _____						

**Para ser llenado durante la evaluación del crédito :**

DATOS DE LA EMPRESA (sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones en su dirección de negocio)						
Regimen Tributario		Tipo		Sector		
<input type="checkbox"/> GENERAL <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> RUS		<input type="checkbox"/> S.A <input type="checkbox"/> S.A.C. <input type="checkbox"/> E.I.R.L. <input type="checkbox"/> S.R.L.		<input type="checkbox"/> PRODUCCION <input type="checkbox"/> COMERCIO <input type="checkbox"/> SERVICIOS		
Magnitud	N° Partida inscripción		Fecha Constitución	Capital Social	Reg. Mercantil/OF Registral	
<input type="checkbox"/> MICROEMPRESA <input type="checkbox"/> PEQUEÑA EMPRESA <input type="checkbox"/> MEDIANA EMPRESA						
DATOS DE LOS SOCIOS (sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones en los datos de los socios)						
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	DOI	% Participación	Capital	
_____	_____	_____	_____	_____	_____	
_____	_____	_____	_____	_____	_____	
_____	_____	_____	_____	_____	_____	
_____	_____	_____	_____	_____	_____	
DATOS DEL NEGOCIO 1 (sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones en su dirección de negocio)						
Ubicación desde:		(1) Nombre arrendador/propietario:				
Tipo de propiedad:		(1) Teléfono del arrendador:				
<input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> SOCIO <input type="checkbox"/> REP. LEGAL <input type="checkbox"/> ALQUILADA (1) <input type="checkbox"/> HIPOTECA <input type="checkbox"/> EN USO <input type="checkbox"/> PR. VENTA						
Calle/Avenida/Jirón/Pasejal/Otros				N°/Mz	Lote/Dpto./Interior	
Urb./IAAHH/Asoc. de Viv/Coop./Pueblo Joven/Otros		Departamento	Provincia	Distrito		
Referencia (ubicación):		Teléfono 1	Teléfono 2	Teléfono 3		
DATOS DEL NEGOCIO 2 (sólo clientes nuevos o clientes recurrentes con modificaciones en su dirección de negocio)						
Ubicación desde:		(1) Nombre arrendador/propietario:				
Tipo de propiedad:		(1) Teléfono del arrendador:				
<input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> SOCIO <input type="checkbox"/> REP. LEGAL <input type="checkbox"/> ALQUILADA (1)						
Calle/Avenida/Jirón/Pasejal/Otros				N°/Mz	Lote/Dpto./Interior	
Urb./IAAHH/Asoc. de Viv/Coop./Pueblo Joven/Otros		Departamento	Provincia	Distrito		
Referencia (ubicación):		Teléfono 1	Teléfono 2	Teléfono 3		

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 11356 - 2008, Ley 28306 y 27593 referentes a Levado de Activos, ley 27755 de penalidades por incurrir en Levado de Activos y la resolución SBS 815-2005 Reglamento de Sanciones y demás normas Legales, declaro que el origen de mis ingresos y patrimonio, provienen de actividades propias de mi negocio, actividades profesionales, producción, servicios u otras actividades lícitas no contempladas en el detalle anterior.  
 Autorizo expresamente a consultar mis antecedentes crediticios en centrales de riesgos y otros referentes, a fin de que CRAC RAIZ S.A.A. verifique mi record crediticio y evalúe la presente solicitud.  
 Y de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733), y su Reglamento (Decreto Supremo N° 003-2013-JUS):  
 1) Autorizo el envío de publicidad de productos y/o servicios y/o campañas y/o información en general a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico, telefónico y/o informático, por medios propios o a través de terceros vinculados o no a CRAC RAIZ S.A.A. Si \_\_\_ NO \_\_\_  
 2) Autorizo Compartir o transferir mis datos personales a terceras personas vinculadas o no a CRAC RAIZ S.A.A. Si \_\_\_ NO \_\_\_  
 De igual modo declaro estar informado sobre los derechos ARCO respecto al tratamiento de mis datos, los cuales podrá ejercer en el momento que lo estime conveniente.  
 Asimismo declaro que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Firma del Solicitante  
**EVALUACION**

Situación de la solicitud		Evaluado y verificado por:	
<input type="checkbox"/> APROBADA <input type="checkbox"/> RECHAZADA			
Registrar el motivo del rechazo:		Funcionario de Negocios	
		Asesor de Negocios	

OCR-REG-002

**ANEXO N° 21:**  
**CONSTANCIA DE ALOJADO.**

..... de..... de 20...

Señores:  
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ S.A.A.  
Presente.

Mediante la presente yo, .....  
identificado con DOI N°....., propietario(a) de la vivienda, ubicada en.....  
.....doy fe que el  
Sr.(a).....  
Identificado con DOI N°....., reside en el domicilio arriba indicado desde.....  
de.....

El presente documento se expide con el fin de que el interesado pueda solicitar un préstamo en CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ S.A.A.

Atentamente.

.....  
DNI/CE/CI: .....  
Propietario(a)

