

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA Y

CIENCIAS SOCIALES



EVOLUCION DE LA BANCA DE CONSUMO

PERIODO 2001-2005

CASO: BANCO DE LA NACIÓN

INFORME DE SUFICIENCIA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO ECONOMISTA

POR LA MODALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE
CONOCIMIENTOS

PRESENTADO POR:

JOHAN REX GUTIERREZ ZAMBRANO

LIMA - PERU

2006

DEDICATORIA

A mis padres, Jorge F. GutieÉrrez
Cavero y Gloria Zambrano Salazar
Por brindarme todo su amor y su
Apoyo incondicional.

INTRODUCCION	1
1. ANTECEDENTES.....	3
2. DEFINICIÓN DEL NEGOCIO.....	5
2.1 . Reseña Histórica del Banco de la Nación	5
2.2. Misión del Banco de la Nación	10
23 . Visión del Banco de la Nación	10
24 . Valores Institucionales del Banco de la Nación	10
25. Organización del Banco de la Nación	11
26 Definición del servicio de los Préstamos Multired	11
27. El Banco de la Nación y la Banca de Consumo.....	14
2.7.1 Créditos colocados	18
2.7.2 La Tasa de Interés	21
3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO DEL BANCO DE LA NACIÓN - PROGRAMA:PRESTAMOS MULTIRED.....	25
3.1. Análisis Externo	25
3.1.1 Análisis del Entorno.....	25
3.2. Análisis de la Evolución de losPréstamos Multired	41
3.3. Análisis de las Fuerzas Competitivas	54
3.4. Análisis de la Oferta	56
3.5. Análisis del Consumidor:.....	58
4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	61
4.1. Análisis FODA	62
4.1.1. Fortalezas.....	62
4.1.2. Debilidades	63
4.1.3. Oportunidades	64
4.1.4. Amenazas.....	64
4.2. Análisis matriz BCG	65
5. DECISIONES ESTRATÉGICASDE MARKETING.....	66
5.1. Segmentación.....	68
5.2. Posicionamiento.....	68
6. MIX DE MARKETING DE LOS PRESTAMOSMULTIRED.....	68

6.1 Producto:	69
6.2 Precio..... <i>i</i>	71
6.3 Plaza.....	73
6.4 Promoción.....	74
6.5 Personas.....	75
6.6 Evidencia Física.....	75
6.7 Procesos.....	76
CONCLUSIONES	79
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS.....	88

INTRODUCCIÓN

La banca de consumo, permite que las personas eleven su capacidad de compra y les posibilita un mayor consumo; es decir, brinda los medios necesarios, ya sean en efectivo u otorgando facilidades, para la compra al crédito en diferentes establecimientos de venta. Al consumir, las personas logran satisfacer sus necesidades, desde las básicas: comida y vestido, hasta gastos ordinarios (una cena lujosa, un regalo) o adquirir bienes un poco más duraderos (p.e.: electrodomésticos o un auto). Sobre este punto afirma Kilder Holgado D.: *“El crédito de consumo, en los países subdesarrollados como el nuestro que carecen de producción industrial masiva, favorece la introducción de nuevos bienes y nuevos tipos de productos, estimulando las importaciones”*.¹

El hecho de que su público objetivo esté conformado por los niveles socioeconómicos C y D, hace posible que estas personas se vayan familiarizando cada vez más con el sistema financiero y que, de esta manera, vayan armando su historial crediticio, el cual les permitirá en un futuro, mejorara sus condiciones de crédito y acceder a otras instituciones bancarias, en las cuales, normalmente, no les otorgarían crédito. Sin embargo, actualmente toda la banca nacional se encuentra participando en la banca de consumo, como es el caso del Banco de la Nación, quien en Octubre del 2001 se lanza a competir al mercado con el Programa: Préstamos Multired.

Un aumento en la capacidad de compra de las personas, implica, una reducción en el ahorro de los individuos, sin embargo esto no constituye un problema, “pues en el Perú existe dinero, lo que no existe son personas sujetas de crédito a quienes se les puedan dar préstamos”, a las cuales, la banca tradicional no les brindaba un fácil acceso.

¹ Kilder Holgado D. (2003). *Reseña de la evolución del crecimiento de la banca de consumo en el Perú 1995 – 1998 casos: Banco del Trabajo - Solventa. UNI.*

El objetivo general del presente trabajo es el de establecer cuales han sido los factores determinantes de la evolución y el crecimiento de la banca de consumo, caso: Banco de la Nación periodos 2001 – 2005, teniendo como objetivos específicos:

- Describir como ha evolucionado el Programa: Préstamos Multired del Banco de la Nación y como contribuye al desarrollo de la Banca de Consumo.
- Describir la Estrategia de Marketing empleada por el Banco de la Nación y cuales son sus principales fortalezas y debilidades.

Para desarrollar el presente trabajo he empleado la siguiente metodología:

- Recopilación de la información, basadas en fuentes secundarias.
- Descripción de la información relevante.
- Análisis de la información.

En la primera parte del trabajo se darán a conocer algunas de las principales causas del surgimiento de la banca de consumo. Posteriormente, en el segundo capítulo se realizará una reseña histórica del Banco de la Nación, para seguir con el Banco de la Nación y la Banca de Consumo. Para el tercer capítulo se desarrollará un análisis situacional de los Préstamos Multired, destacando los factores externos que influyen en el desarrollo de la banca de consumo del Banco de la Nación y como ha evolucionado. El capítulo cuarto, quinto y sexto se dedicaran a desarrollar las oportunidades y amenazas del Banco de la Nación y la estrategia de marketing empleada por el Banco de la Nación. Por último, se expondrán las conclusiones a la que hemos llegado a lo largo del desarrollo de nuestro trabajo.

1. ANTECEDENTES

A partir de la década de los '90 con la adopción de la política neoliberal ocurren diversos fenómenos Económicos, Políticos y Sociales, uno de estos fenómenos es el surgimiento de la banca de consumo, la cual se dirige a sectores menos favorecidos (como son los sectores de menores ingresos, ya sean formales e informales) y descuidados por la banca tradicional en el Perú, ya que la banca tradicional era muy exigente en cuanto a los requisitos que debían de cumplir los individuos para poder acceder a un crédito . De esta manera las entidades financieras dedicadas a la banca de consumo proporcionan a los individuos una alternativa de financiamiento de menor exigencia en cuanto a requisitos y a facilidades de pago.

Una de las primeras entidades financieras orientadas a los segmentos de menores recursos fue Orión Corporación de Crédito quien aparece en la década de los 90. La cual ingresó al mercado aliada a un retail, Carsa, y con el tiempo, trato de diversificarse y luego a convertirse más adelante, en banco, posteriormente esta entidad es absorbida por el Banco Wiese Sudameris.

Mas tarde, diversas instituciones ingresan al mercado de la Banca de consumo como son: El Banco de Crédito con la Financiera Solución, el Interbank con PorFin, el Banco del Trabajo, etc. Todas estas orientadas a cubrir los vacíos dejados por la banca tradicional en los sectores C y D, segmentos de mercado que poseen un gran potencial, debido a la cantidad de personas que los conforman.

El mercado Objetivo estaba constituido por personas que no contaban con historial crediticio, sin embargo, dichas personas contaban con ingresos estables a pesar de ser mínimos. Las instituciones financieras estaban dispuestas a colocar grandes volúmenes de dinero, lo cual, sumado a las características de los clientes potenciales, facilitaba el desarrollo de productos estandarizados que se adecuaban al mercado en ese momento. Posteriormente se inserta al mercado Saga e implementa su financiera CMR, para

luego aparecer en el mercado Ripley quien también implementa su financiera llamada Financor. Durante este periodo, Kilder Holgado D. afirma que: “*Dos factores fueron decisivos para el desarrollo de la banca de consumo, las altas tasas de interés y la falta de información*”². Afirmación que es válida para los primeros años del boom de la banca de consumo, más no es válida en la actualidad.

Por otra parte, no se realizaba un análisis crediticio detallado ya que bastaba con que una persona tuviera una tarjeta de otra entidad financiera para otorgarle crédito inmediatamente (canje TxT). Otro factor importante es la falta de sistemas interconectados o centrales de riesgos (a las cuales todos pudieran tener acceso), que permitieran tener un mejor sistema de control con la finalidad de corroborar cual es el nivel de deuda que manejaban las personas, es por eso que muchas de las personas se sobre endeudaban y al final no pagaban las deudas y/o cuotas pactadas.

Hay que destacar que bajo este lapso de tiempo, algunas de las entidades financieras de la banca de consumo sucumbieron a las altas tasas de cartera pesada que se generaron, lo cual se cristalizó en la quiebra de algunas empresas, tales como: El Banco Solventa, Serbanco.

Roberto Pairazamán en su trabajo de investigación concluye lo siguiente: “Actualmente, acceder a la banca de consumo es más caro para las personas que pertenecen a los sectores más deprimidos de la economía. No obstante, se espera que, en la medida en que se incremente la competencia y el interés por penetrar con fuerza en estos sectores, se vean beneficiados.”³ Actualmente las entidades financieras se encuentran en un proceso de expansión, adicionalmente, otras entidades piensan ingresar al mercado lo cual favorece a los consumidores, como es el caso del Banco de la Nación.

² Kilder Holgado D. (2003). *Reseña de la evolución del crecimiento de la banca de consumo en el Perú 1995 – 1998 casos: Banco del Trabajo - Solventa. UNI.*

³ Pairazamán, Roberto (2003). *El Crédito de Consumo en el Perú. Lima : Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico*

2. DEFINICIÓN DEL NEGOCIO

2.1. Reseña Histórica del Banco de la Nación:

El Banco de la Nación, es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. El Banco de la Nación tiene patrimonio propio y duración indeterminada.

El Banco se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. Es objeto del Banco administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para administración de los fondos públicos. Cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiere y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, el Banco actuará como agente financiero del Estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior.

Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del Tesoro Público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria.

El 27 de enero de 1966, el Congreso de la República aprobó la Ley 16000 por la cual creaba el Banco de la Nación. Días después el Poder Ejecutivo, bajo la firma del Presidente de la República, Fernando Belaúnde Terry la pone en vigencia, culminando así un largo proceso cuyos antecedentes históricos datan del siglo XIX, pero que recién a partir de 1914, surge verdaderamente la preocupación de crear un Banco que centralice las actividades operativas, económicas y financieras.

El Banco de la Nación encuentra sus antecedentes inmediatos en el año 1905, durante el gobierno de don José Pardo, en el que se crea la Caja de Depósitos y Consignaciones, mediante la Ley N° 53 del 11.02.05. Esta Institución amplió sus

actividades en 1927 cuando se le encargó a través de la Ley 5746 la administración del Estanco del Tabaco y Opio, así como la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa Nacional y otros.

El Decreto Supremo N° 47, del 9 de agosto de 1963, estatiza la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública. Mediante este dispositivo se recupera para el Estado las funciones de recaudación de las rentas fiscales y la custodia de los depósitos administrativos y judiciales. Tal estatización se realizó cuando la Caja contaba entre sus accionistas con diez Bancos: Crédito, Popular, Internacional, Wiese, Comercial, Continental, Gibson, De Lima, Unión y Progreso.

Las funciones que se asignaron al Banco de la Nación fueron las siguientes:

- Recaudar las rentas del gobierno Central y de las entidades del sub - sector Público Independiente y de los Gobiernos Locales cuando así se conviniera con éstos.
- Recibir en forma exclusiva y excluyente depósitos de fondos del Gobierno Central y del Sub – Sector Público, con excepción de los Bancos Estatales y del banco Central Hipotecario.
- Hacer efectiva las ordenes de contra sus propios fondos que expidan las entidades del Sector Público Nacional.
- Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.
- Efectuar el servicio de la deuda Pública.

El 12 de junio de 1981, en el segundo gobierno de Fernando Belaúnde Ferry, se promulgo la ley Orgánica Decreto Legislativo N° 199 y se ampliaron las funciones del Banco:

- Recaudar los tributos del Sector Público Nacional.
- Efectuar en forma exclusiva por cuenta y en representación del estado, operaciones de Crédito activas y pasivas con instituciones financieras del país y del exterior.
- Recibir en forma exclusiva los depósitos de los fondos de todo el Sector Público Nacional y Empresas del Estado, con excepción de las Empresas Bancarias y Financieras Estatales.

En 1994, durante el gobierno de Alberto Fujimori, con el Decreto Supremo N° 07-94-EF estatuto del Banco, se modificaron las funciones, las mismas que serán ejercidas sin exclusividad respecto de las empresas y entidades del sistema financiero.

- Brindar servicios de pagaduría de acuerdo a las instrucciones que dicte la dirección General del Tesoro Público.
- Brindar servicios de recaudación por encargo de los acreedores tributarios.
- Efectuar por delegación, operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
- Actuar como Agente Financiero del Estado.
- Actuar por cuenta de Otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos.
- Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado.
- Otorgar facilidades financieras al gobierno Central, y a los Gobiernos Regionales y Locales, en los casos en que éstos no sean atendidos por el Sistema Financiero Nacional.
- Las facilidades financieras que otorga el Banco no están sujetas a los límites que establece la ley General de Instituciones Bancarias, financieras y de Seguros.
- Brindar Servicios de Corresponsalía.

- Brindar Servicios de cuentas Corrientes a las Entidades del sector Público Nacional y a Proveedores del Estado.
- Recibir Depósitos de ahorros en lugares donde la banca privada no tiene oficinas.

Actualmente las funciones y facultades de Banco de la Nación son las siguientes:

- Brindar servicios bancarios para el Sistema Nacional de Tesorería, de acuerdo con las instrucciones que dicta la Dirección Nacional del Tesoro Público, dichos servicios serán ofrecidos en competencia con las demás empresas y entidades del sistema financiero.
- Brindar servicios de recaudación, por encargo del acreedor tributario, debiendo existir aprobación del Banco y un convenio específico de recaudación.
- Efectuar por delegación las operaciones propias de las subcuentas del Tesoro Público.
- Recibir los recursos y fondos que administran los organismos del Gobierno Central, los gobiernos regionales y locales, así como las demás entidades del Sector Público Nacional.
- Actuar como agente financiero del Estado, en concordancia con lo establecido por el segundo párrafo del artículo 4º del estatuto del Banco⁴.
- Actuar por cuenta de otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos internos o externos a entidades receptoras de créditos.
- Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado, del modo que señala el segundo párrafo del artículo 4º del estatuto del Banco. En este caso el Banco actúa prestando el servicio bancario y el de cambio de monedas, sujetándose a las regulaciones que pudiera dictar el banco central.
- Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.

⁴ Cuando el ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del sistema Nacional de Tesorería, el banco actuará como agente financiero del estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior.

- Brindar servicios bancarios en calidad de corresponsal de entidades del sistema financiero, en las localidades donde las entidades del sistema financiero se lo soliciten.
- Recibir depósitos a la vista de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos que, en su condición de proveedores, pensionistas así como trabajadores del Estado, perciben en el marco del Sistema Nacional de Tesorería.
- Recibir depósitos de ahorros, así como en custodia, de personas naturales y/o jurídicas en los centros poblados del territorio de la República donde la banca privada no tenga oficinas, incluyendo la emisión de giros y/o telegiros bancarios y efectuar transferencias de fondos por encargo y/o a favor de dichas personas.
- Otorgar créditos y otras facilidades financieras a los organismos del Gobierno Nacional, gobiernos Regionales y locales, además Entidades del Sector Público Nacional, a excepción del otorgamiento de préstamos a las Empresas del Estado de Derecho Privado; así como emitir, adquirir, conservar y vender bonos y otros títulos, conforme a ley. Las emisiones de títulos se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado trimestralmente.
- Efectuar con entidades del Sector Público, así como instituciones bancarias y financieras del país o del exterior, las operaciones y servicios bancarios necesarios para cumplir con las funciones indicadas en este estatuto, así como aquellas destinadas a la rentabilización y cobertura de riesgos de los recursos que administra. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado trimestralmente.
- Otorgar una línea de crédito única a los trabajadores y pensionistas del Sector Público que, por motivo de sus ingresos, posean cuentas de ahorro en el Banco de la Nación. Dicha línea de crédito podrá ser asignada por el beneficiario para su uso mediante préstamos y/o como línea de una tarjeta de crédito. Estas

operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el ministerio de Economía y finanzas que podrá ser revisado anualmente.

- Las facilidades financieras que otorga el Banco de la Nación, no están sujetas a los límites que establece la ley General del Sistema Financiero y del sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. No obstante lo establecido en este párrafo, no releva a las partes del cumplimiento de las normas aplicables sobre endeudamiento.

2.2. Misión del Banco de la Nación

Brindar servicios financieros de calidad a las entidades del sector público, sus proveedores, trabajadores y público en general. Contribuir con la descentralización económica y financiera del país, a través de la extensión de sus servicios en zonas en donde no exista oferta bancaria, en un marco institucional que garantice su autosostenibilidad financiera.

2.3. Visión del Banco de la Nación

Ser el banco del estado reconocido por la excelencia en la calidad de sus servicios, la integridad de su gente y por su contribución al desarrollo nacional

2.4. Valores Institucionales del Banco de la Nación

- Responsabilidad
- Integridad
- Creatividad
- Innovación
- Eficiencia

2.5. Organización del Banco de la Nación



2.6. Definición del servicio de los Préstamos Multired:

Durante el gobierno del presidente Alejandro Toledo Manrique y con refrendo de los entonces Presidente del Consejo de Ministros, Sr. Roberto Dañino Zapata y Ministro de Economía y Finanzas, Sr. Pedro Pablo Kuczynski; en Octubre de 2001 se promulga el Decreto de Urgencia N° 120 – 2001, de fecha 20/10/2001. Norma que faculta al Banco de la Nación a otorgar Préstamos a los Trabajadores y Pensionistas del Sector Público Nacional, hasta el 31 de diciembre del 2002 por acuerdo de Directorio del Banco de la Nación, Sesiones de Directorio N° 1397, 1399, 1401, 1405 y 1413.

Debido a la demanda que mostraba el producto se emite el Decreto de Urgencia N° 068 - 2002 de fecha 27 de Diciembre 2002, que facultan al Banco de la Nación a otorgar préstamos a los trabajadores y pensionistas del Sector Público Nacional hasta el 31 de Diciembre del 2004 y a determinar límites, modalidades y demás condiciones para dichas operaciones. De esta manera el Banco de la nación es

facultado a proseguir con el otorgamiento de los préstamos por dos años más, finalmente y por Decreto Supremo N° 207 – 2004 - EF del 29/12/2004, se agregó el siguiente inciso al artículo 8° del Estatuto del Banco:

n) Otorgar una línea de crédito única a los trabajadores y pensionistas del Sector Público que, por motivo de sus ingresos, posean cuentas de ahorro en el Banco de la Nación. Dicha línea de crédito podrá ser asignada por el beneficiario para su uso mediante préstamos y/o como línea de una tarjeta de crédito. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el ministerio de Economía y finanzas que podrá ser revisado anualmente⁵.

Los Préstamos Multired se han establecido como un producto permanente que el Banco puede ofrecer. En la actualidad sólo se ofrece el servicio de los préstamos personales, el servicio de las tarjetas de créditos aun no se ha lanzado al mercado, pero se espera que el producto sea lanzado al mercado el próximo año.

Los objetivos de los Préstamos Multired son los siguientes:

- Mejorar la capacidad adquisitiva y el nivel de vida de la población.
- Contribuir al proceso de reactivación económica del país.
- Financiar la atención de las necesidades básicas de los servidores del Estado de menores recursos, en especial a aquellos que residen en las zonas más alejadas de las grandes ciudades y consideradas de extrema pobreza, que antes no tuvieron acceso al sistema financiero, a un costo financiero a su alcance.

Siendo el Banco de La Nación, una institución que cuenta con varios departamentos, y a su vez estos, cuenta con múltiples divisiones, pero recalcando que el presente trabajo es sobre *Préstamos Multired*, indicamos a continuación los principales Departamentos que trabajan directamente con este servicio:

⁵ Según el *Estatuto del Banco de la Nación actualizado al mes de Agosto de 2006*

- a) *Departamento de Créditos*, siendo este Departamento el más involucrado hacia los *Préstamos Multired*, ya que se encarga de las disposiciones, reglamentación, normas vigentes en cuanto a las modificaciones del crédito.
- b) *Departamento de Imagen y Comunicación Corporativa*, se encarga del desarrollo de campañas publicitarias e Imagen Institucional, utilizando los medios que considera apropiados, próximamente ligado a la División de Marketing que será aperturada en los próximos meses.
- c) *Departamento de Finanzas*, determina la tasa de interés efectiva anual y la tarifa de la comisión de contingencia. Evalúa la rentabilidad del servicio y su sección Estadística, elabora los reportes de colocación del préstamo.
- d) *Departamento de Informática*, conserva, recupera y protege la información requerida para la administración y control del préstamo. Provee la base de datos referida al reporte de deudores del sistema financiero SBS y realiza las modificaciones necesarias en el sistema de préstamos.
- e) *Departamento de Operaciones*, mantiene actualizados el saldo e intereses que devengan los préstamos, cancela los saldos de los préstamos de clientes fallecidos contra la afectación del fondo por comisión de contingencia. Su sección Caja y Valores en Custodia, tiene la función de centralizar, contabilizar y custodiar los pagares emitidos en el departamento de Lima.
- f) *Departamento de Servicios Bancarios*, mediante la sección Giros y Cobranzas centraliza los reportes y contabiliza los préstamos otorgados en el ámbito Nacional, realizar las liquidaciones de adeudos y preparar los anexos de balance.

- g) *Departamento de Asesoría Jurídica*, representa al Banco ante el poder judicial para la recuperación del préstamo en la etapa prejudicial, judicial y de ejecución; orientadas a obtener el reconocimiento de sus derechos crediticios y consiguiente devolución de sus acreencias.

2.7. El Banco de la Nación y la Banca de Consumo:

- Estructura del Mercado

Para describir la estructura del mercado de los créditos de consumo se puede utilizar como base el modelo oligopólico de Stackelberg⁶, en el cual se configura un equilibrio de precios y cantidades como resultado de la interrelación entre un líder de mercado y sus seguidores. Sin embargo, se elimina el supuesto de la homogeneidad de costos entre los participantes, con la finalidad de aproximarlos más a la realidad del mercado de consumo. Con ello, se logra plantear la principal modificación al modelo original: la decisión del líder de fijar el precio (y no la cantidad) a un nivel por encima de sus costos promedios, sin temor a perder su mayoritaria cuota del mercado y evitando a la vez la guerra de precios.

El líder de la banca de consumo maximiza sus beneficios fijando el precio que decide ofertar y escoge la cantidad sobre la demanda residual del mercado, mejor entendida como la demanda que acepte ese precio y no decida ir a la competencia. Así, el líder incorpora la reacción del seguidor, pues espera su oferta y luego elige una cantidad de la demanda restante tal que maximice su beneficio. Esto es posible ya que con los años, el líder del mercado puede establecer un crecimiento continuo esperado de la demanda, para lo cual prepara una estructura de costos (de largo plazo) óptima para atender eficientemente las nuevas solicitudes. Esto se evidencia en la extendida

⁶ Se puede encontrar el desarrollo de este modelo en el libro “*Modern Industrial Organization*”, segunda edición. Carlton, Dennis y Jeffrey Perloff. Pps, 250 – 252. 1994.

política interna de la institución de establecer metas mensuales de crecimiento para sus analistas de crédito, tanto en clientes nuevos como en préstamos.

En el modelo, el producto viene representado por el volumen total de colocaciones, mientras que el precio está definido como la tasa de interés activa efectiva anual. La función de costos, incluye sólo al costo operativo, que comprende principalmente el gasto de personal, los gastos generales y la depreciación del activo fijo; ya que se asume que los otros tipos de costos, financieros y de riesgo, no son controlados directamente por las instituciones o se internalizan dentro de los costos operativos, por lo que sólo sería sostenible en el tiempo una variación de la tasa activa o del nivel de rentabilidad mediante una variación en los costos operativos.

En efecto, por el lado de los costos financieros, las tasas pasivas de ahorro o de los adeudados vienen determinadas en buena medida por el mercado. Mientras que para los costos de riesgo se asume que las instituciones que operan en el mercado de créditos, por las características mismas del producto que ofrecen, internalizan al máximo el riesgo a través de costos operativos⁷ y “pagan” una prima adicional por los riesgos no internalizados, que erosiona la base patrimonial.

- Definición y Productos de la Banca de Consumo

El consumo puede ser definido de diferentes maneras; sin embargo, en el presente trabajo de investigación, se llamará “consumo” a la satisfacción de una necesidad de

⁷ González Vega propone que existe un trade-off entre las pérdidas por morosidad (costos de riesgo) y los costos operativos; sin embargo dice que, mantener una combinación con altos índices de morosidad genera externalidades muy negativas para la institución pues este indicador es una señal de tolerancia de la institución hacia los incumplimientos, lo cual genera un efecto de demostración para el universo de clientes, que incide significativamente en los incentivos a pagar los préstamos (voluntad de pago). Por esta razón las IFIs deciden mantener una tecnología de créditos que contemple bajos índices de morosidad con el correspondiente elevado costo operativo.

una persona como usuario final y “crédito de consumo a las diferentes alternativas que ofrece el mercado para financiar el consumo.”⁸

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) divide la cartera crediticia en cuatro tipos: crédito comercial, para micro empresas, de consumo y crédito hipotecario; y define crédito de consumo de la siguiente manera: *“Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.*

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior”⁹.

Dentro de la banca de consumo hoy podemos distinguir tres tipos de crédito:

- Créditos de libre disponibilidad: Préstamos que permite obtener dinero en efectivo destinado a financiar la compra de bienes y/o servicios o a satisfacer eventuales necesidades de dinero.

Algunas de las características de este producto:

- No se necesita aval(dependiendo del monto)
- Es posible realizar prepagos en cualquier momento sin penalidad alguna y descontando los intereses respectivos.

⁸ Pairazamán, Roberto (2003). *El Crédito de Consumo en el Perú*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

⁹ Resolución S.B.S. N° 808 - 2003

- Cuenta con un seguro de desgravamen que protege a la familia del cliente cancelando la deuda pendiente en caso de fallecimiento o invalidez del titular del crédito.
- Crédito vehicular: sistema de crédito que financia la adquisición de vehículos nuevos o usados. Estos créditos son amortizados en cuotas fijas mensuales y el vehículo queda prendado a nombre del banco a manera de garantía del crédito.
- Tarjeta de Crédito: le permite al cliente diferir el pago de lo que comprar para una fecha posterior. Esto último no se tiene mucho en cuenta, mientras que la sensación de haber adquirido un artículo sin cancelarlo en el momento es lo que motiva más a las personas a consumir. Así, el factor psicológico cumple un rol importante dentro de la aceptación o la no aceptación de una tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito actualmente han pasado a convertirse en una prenda común. La tarjeta de crédito facilita al tarjeta habiente la adquisición de bienes y servicios, así como la disponibilidad de efectivo.

A pesar de que existen diferentes tipos de tarjetas de crédito para diferentes los segmentos del mercado, estas presentan características comunes entre si, como por ejemplo:

- Son reconocidas y aceptadas en diversos establecimientos del país y muchas de ellas en diversos establecimientos del mundo
- Permite financiar compras en cuotas mensuales.
- Permiten disponer de efectivo a través de los cajeros automáticos y ventanillas de los diferentes bancos.

- Ofrecen servicios de seguro en caso de robo o pérdida de la tarjeta, seguro de desgravamen y seguros contra accidentes de viajes.
- Es posible solicitar tarjetas adicionales para familiares o personas de confianza de manera gratuita.

El Banco de la Nación con su programa: Préstamos Multired se encuentra ubicada dentro del rubro de los préstamos de libre disponibilidad.

2.7.1. Créditos Colocados

En el 2001 las colocaciones de la banca de consumo era de 3 388 018 Miles de Nuevos Soles, las colocaciones por tarjetas de créditos representaban el 24.32% del total de la banca de consumo. El Banco de la Nación sólo representaba el 5.57% de las colocaciones, la entidad financiera con mayor participación en el mercado era el Banco Wiese Sudameris, entidad financiera que absorbió a Orión Banco que se especializaba en la banca de consumo, la estrategia empleada por el Banco Wiese es la formación de alianzas con Retails. Para el año 2002 los créditos crecieron en un 24.3% con respecto al año anterior, el Banco de Nación creció en un 248%, logrando una participación del 15.6%, escalando al segundo lugar en el ranking de colocaciones. El Banco Wiese mantuvo el liderazgo en la banca de consumo pese a tener un crecimiento de 4.6% y perder 3.37 puntos porcentuales en la participación del mercado. Los líderes del mercado siguen siendo los mismos (Wiese, BCP, Interbank y el Banco Continental). Las tarjetas de crédito mostraron un crecimiento del 52.43% y su participación porcentual en el total de las colocaciones era de 28.81%.

CREDITOS DE CONSUMO COLOCADOS DURANTE EL PERIODO 2001 - 2005					
MILES DE S/.					
ENTIDAD FINANCIERA	2001	2002	2003	2004	2005
B. Continental	433.408	472.460	615.443	723.634	910.626
B. de Comercio	119.737	118.626	137.148	159.842	285.803
B. de Crédito del Perú	657.830	622.724	792.495	888.213	1.176.817
B. del Trabajo	236.836	286.936	338.080	399.782	452.460
B. Financiero	48.838	101.543	170.506	206.467	224.794
B. Interamericano de Finanzas	10.025	32.874	76.369	99.018	138.591
B. Santander Central Hispano	200.719	145.911	113.910	0	0
B. Standard Chartered	1.812	725	335	666	0
B. Sudamericano	50.175	73.948	113.910	136.226	177.590
B. Wiese Sdameris	761.091	796.070	775.072	880.098	1.061.595
BankBoston	9.442	11.259	11.903	12.227	0
Citibank	197.832	197.720	182.746	217.074	387.773
Interbank	446.294	642.585	854.867	1.041.683	1.315.136
Mibanco	25.409	52.060	72.400	86.689	142.676
Total tarjetas de Crédito	823.820	1.255.763	1.642.407	2.297.606	2.994.716
Total Préstamos de Libre Disponibilidad + Vehiculares	2.375.628	2.299.678	2.612.777	2.554.013	3.279.145
Total Banca Privada	3.199.448	3.555.441	4.255.184	4.851.619	6.273.861
B. de la Nación	188.570	656.840	713.134	1.323.221	1.191.355
TOTAL	3.388.018	4.212.281	4.968.318	6.174.840	7.465.216

Información obtenida del Balance de Comprobación. Incluye cartera vigente, refinanciada, reestructurada, vencida, en cobranza judicial y el valor neto de la cartera adquirida
Fuente: Banco de la Nación, SBS

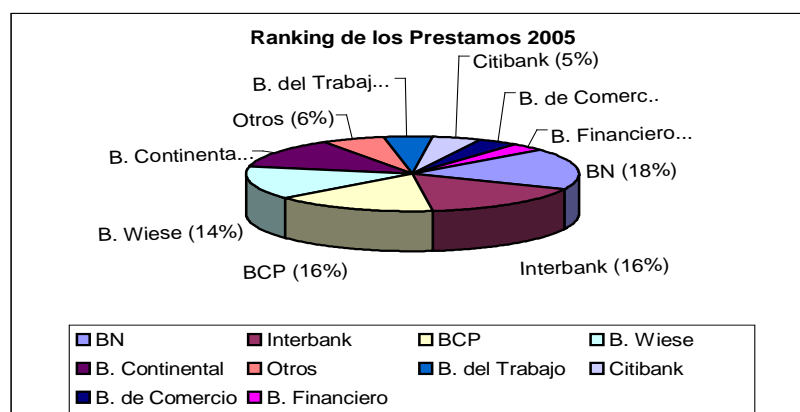
Para el 2003 la banca de consumo aumento el monto de sus colocaciones en un 17.95% con respecto al año anterior. El Banco de la Nación perdió un 1.2% de la participación del mercado ocupando el cuarto lugar en el ranking de colocaciones con 713.134 Miles de Nuevos Soles, quien ocupa el primer lugar en el ranking de colocaciones es el Banco Interbank con un monto de colocaciones que asciende a 854.867 Miles de Nuevos Soles. Las tarjetas de crédito ya sean abierta (con disponibilidad de Efectivo) o cerradas (sin disponibilidad de efectivo) toman un papel importante, pues su participación en la banca de consumo para el 2003 es de 33.06%, desplazando el predominio de los préstamos de libre disponibilidad, cada vez las tarjetas de créditos es de un uso mas común.

En el 2004 el Banco de la Nación ocupa el primer lugar en el ranking de colocaciones con S/. 1.323.221.00 Miles de Nuevos Soles, los que representan el 21.4% de la participación del mercado. Todas las entidades financieras privadas perdieron participación en el Mercado, sin embargo, crecieron en montos de colocaciones, el segundo lugar lo ocupa el Banco Interbank con S/.1.041.683.00 Miles de Nuevos Soles que representa el 16,9% de los créditos colocados, esto es un resultado de la ampliación de la cobertura de los créditos colocados, impulsado por el Banco de la Nación.

El 46.25% (S/. 2.297.606.00 Miles de Nuevos Soles) corresponde a las colocaciones por tarjetas de Crédito, la tendencia general del mercado es a la masificación de las tarjetas de crédito. El monto de las colocaciones de las tarjetas de crédito crecieron en un 39.89%, a su vez los préstamos de libre disponibilidad y los vehiculares descendieron en un 2.25%.

Para este año el Banco Santander Central Hispano, se retira de la Banca de Consumo, debemos de tomar en cuenta que esta entidad financiera está orientada a segmentos del mercado más altos y no a los mercados masivos.

El Banco de Nación decrece en un 10% durante el 2005, ocupando el segundo lugar en el ranking de colocaciones con S/. 1.191.355.00 Miles de Nuevos Soles sin embargo, mantiene el su liderazgo en los préstamos personales.



(*)No se incluyen las colocaciones por tarjetas de crédito, sólo se compara a las entidades bancarias
 Fuente: SBS y Banco de la Nación

El Banco Interbank durante el 2005 sigue manteniendo el liderazgo del mercado con una 17.6%. Durante este periodo la banca de consumo creció en un 20.9% con respecto al año anterior.

La tendencia de la banca de consumo es a la colocación de tarjetas de crédito, ésta durante el 2001-2005 ha presentado un crecimiento promedio de 38.36%. La banca de consumo ha presentado un ritmo de crecimiento del 21.9% anual, mientras que por otro lado, el Banco de la Nación presenta un crecimiento promedio de 83% anual.

2.7.2. La Tasa de Interés

En la banca de consumo podemos distinguir tres tipos de tasas de interés, según el tipo de producto. Las tasas de interés promedio más altas son las de las tarjetas de crédito y a la vez éstas presentan una gran demanda en el mercadote la Banca de Consumo.

TASAS DE INTERES PROMEDIO DE LA BANCA DE CONSUMO (*)					
TIPO DE TASA DE INTERES	2002	2003	2004	2005	2006**
TARJETAS DE CREDITO	51,93	45,66	48,46	46,79	48,95
PRESTAMOS HASTA 360 DIAS	60,38	50,75	44,07	41,9	46,94
PRESTAMOS AMAS DE 360 DIAS	37,70	32,15	29,96	26,71	26,44

(*) Incluye las tasas de interés de la banca privada

(**) Tasa de Interés, Julio 2006.

Fuente: SBS

El programa: Préstamos Multired se encuentra ubicado dentro de los préstamos a más de 360 días

Como podemos observar en el cuadro, el Banco de la Nación con el Programa: Préstamos Multired, posee la tasa de interés más baja del mercado a excepción del 2006, en donde el Banco Continental tiene una tasa de 14.77%.

La tasa de interés promedio de 37.7 % para el año 2002 pasó a ser de 26.44% en el 2006, es decir, mostró una reducción de 10.99%. Entidades como el Banco Continental bajó en 8.1% para el 2006 con respecto al 2002, otra entidad que muestra esa misma tendencia es el Banco de Crédito quien para el 2002 poseía una tasa de 22.87 % y en el 2006 ofrece una tasa de interés del 16.6%, ambas entidades siempre han presentado tasas muy por debajo del promedio del mercado. Sin embargo, actualmente en el mercado existen entidades financieras

que poseen tasas de intereses muy por encima del mercado como son: el Banco del Trabajo con 59.42% y el Banco Financiero con 77.56%

La Tasa de Interés de los Préstamos a mas de 360 días (*)

Entidad Financiera	2002	2003	2004	2005	2006**
B. Continental	22.87	22.75	21.75	18.36	14.77
B. de Comercio	30.60	25.02	25.01	24.63	24.81
B. De Crédito del Perú	27.87	22.90	23.71	17.38	16.60
B. De la Nación	16.08	16.08	16.08	16.08	16.08
B. Del Trabajo	64.18	64.75	49.35	48.32	59.42
B. Financiero	29.50	29.51	28.46	33.10	77.56
B. Interamericano de Fianzas	24.14	21.97	19.91	18.80	18.60
B. Santander Central Hispano	23.38				
Scotianbank Peru					20.81
B. Standard Chartered					
B. Sudamericano	21.58	19.42	25.18	24.33	
B. Wiese Sudameris	59.51	29.55	37.07	27.62	
Interbank	31.42	29.41	27.58	27.54	27.05
Mibanco	58.91	49.33	46.47	51.37	52.85
Promedio de las Empresas Bancarias	37.70	32.15	29.96	26.71	26.44

(*) Tasa de interés de los préstamos de libre disponibilidad y vehiculares.

(**) Tasa de Interés, Julio. 2006.

Fuente: SBS

Para el Banco de la Nación, poseer la tasa de interés mas baja del mercado se convierte en su mayor ventaja competitiva, es decir, posee el precio mas bajo del mercado, el precio que el cliente debe pagar por un producto llamado crédito, por otro lado la tasa de interés promedio a disminuido en un 30% con respecto al 2002 .

La tasa de interés es fijada por el mercado, El aumento de la competencia en el mercado, repercute fuertemente en el descenso de la tasa de interés, las

entidades deben de ajustar los componentes de sus costos o ganancia esperada con la finalidad de ser competitivas de acuerdo a la tasa del mercado. En este proceso, algunos bancos ganan, unos se mantienen y otros terceros pierden.

El Banco de la Nación dentro de la banca de consumo a jugado un papel muy importante, pues incentiva la competencia, descentraliza las colocaciones de los créditos, es de conocimiento que el libre mercado es imperfecto y que el estado debe de tratar de corregir o por lo menos tratar de regular esas imperfecciones, con la finalidad de buscar el bienestar de la gente. El Programa: Préstamos Multired, se convierte en un mecanismo para regular la tasa de interés en la banca de consumo.

Pero, ¿Cómo se determina el precio del producto llamado crédito?, como es lógico, el precio de un producto está en función a los costos en los cuales se incurre para producirlo y venderlo, más la ganancia o beneficio que se desea tener con el mismo, de esta manera podemos decir que la tasa de interés presenta los siguientes componentes:

- Costo de los fondos, es determinado por los la tasa de interés que debe pagar por las distintas fuentes de fondeo (depósitos, adeudos).
- Riesgo de los créditos, expresado como una prima de riesgo, que es un retorno adicional sobre la operación crediticia que la entidad bancaria exige para compensar la pérdida probable.
- Costos operativos, son los costos en los la entidad asume para poder colocar el crédito (evaluación y selección del cliente) y los recursos asignados para el control y seguimiento del mismo.

- Utilidad, medida como proporción del capital.

Según el BCR¹⁰, para el 2004 la tasa activa promedio anual de la banca de consumo era de 33.7 % y presentaba la siguiente estructura

Componentes	Porcentaje	Participación	Variación % con Respecto al 2002
Costo de los Fondos	2.2%	6.5%	-0.7%
Riesgo Crediticio	5.0%	14.8%	-1.8%
Costos Operativos	15.1%	44.8%	1.9%
Utilidad	11.4%	33.8%	1.5%
Tasa de Interés	33.7%	100.00%	0.08%

Fuente: BCRP

Las entidades financieras destinan 15.1% a cubrir sus gastos operativos los cuales implica: costos de captación de cliente, evaluación, selección del cliente, seguimiento del crédito y recuperación del crédito.

Las entidades financieras prefieren invertir más en sus costos operativos, con la finalidad de seleccionar mejor a sus clientes y hacerles seguimientos más precisos y de esta manera obtienen un mayor porcentaje de recupero sobre sus préstamos. En consecuencia, disminuye el riesgo crediticio.

Entre junio del 2004 a diciembre del 2005 según el estudio del BCR: *“La reducción de la tasa de interés activa en la mayoría de segmentos y, de manera simultánea, el incremento del costo de fondeo nos permiten aseverar la existencia de una merma en los márgenes financieros por unidad de crédito en todos los segmentos del mercado de crédito (inclusive en microempresas)”*¹¹.

¹⁰ El costo del Crédito en el Perú 2004

¹¹ El costo del Crédito en el Perú 2004

Las empresas sacrifican sus utilidades con la finalidad de poder ser competitivas dentro del mercado.

Debemos de destacar que sólo se está tomando en cuenta la tasa activa, hay otros costos que influyen y encarecen los productos, como es el caso del mantenimiento, los seguros y comisiones, los cuales al agregarlos a las cuotas nos dan como resultado el costo efectivo del producto, el cual, es mucho mas alto que la tasa de interés activa del mercado.

3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS CREDITOS DE CONSUMO DEL BANCO DE LA NACION - PROGRAMA: PRESTAMOS MULTIRED

En este capitulo se desarrolla en primer lugar un análisis externo, en el cual se describirán cuales son los factores claves que condicionan el desarrollo de la Banca de consumo del Banco de la Nación (Programa: Préstamos Multired) y que de alguna manera establece cual es el rol del Programa: Préstamos Multired, en la Banca de consumo. Posteriormente, se describirá cual ha sido la evolución de los Préstamos Multired y cuales son los logros alcanzados.

3.1 Análisis Externo:

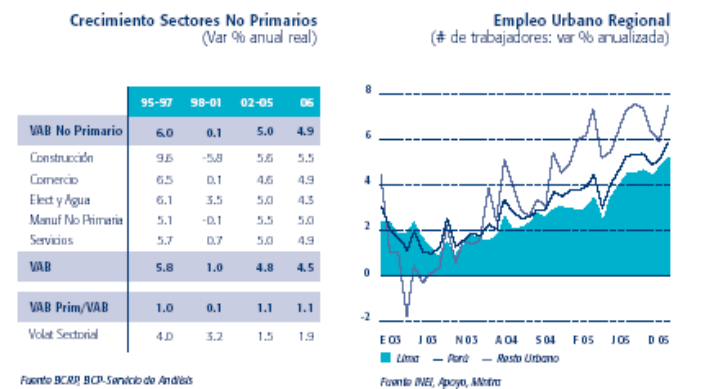
3.1.1 Análisis del Entorno:

- **Factores Económicos:**

La economía creció 6.7%, el mayor ritmo desde 1997, sustentado: i) desde el lado del gasto, por las exportaciones y la inversión y ii) desde el punto de vista de sectores productivos, por los sectores no primarios, construcción, comercio, servicios y manufactura no primaria. A diferencia de otros episodios recientes, el

crecimiento no se ha focalizado únicamente en Lima sino que, por el contrario, sería mayor en provincias, destacando regiones con un alto componente exportador, como Ica y La Libertad, lo que también se observa en el ritmo de generación de empleo.

Asimismo, la inversión ya no se concentra necesariamente en grandes proyectos, sino que responde a la acumulación de proyectos de mediana y pequeña escala, generando condiciones favorables para que la economía mantenga un ritmo positivo de crecimiento los próximos años a pesar de que el ratio Inversión/PBI se ubica todavía por debajo de los niveles del 2001.

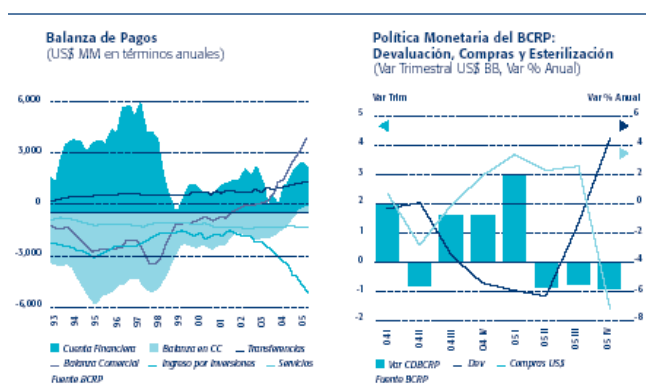


Las exportaciones del año crecieron 36.7% y llegaron a US\$ 17,247 MM, impulsadas las tradicionales principalmente por un efecto precio y las no tradicionales fundamentalmente por mayores volúmenes; mientras tanto, las importaciones crecieron a un ritmo menor (+23%) incluso considerando los mayores precios del petróleo, aunque es de destacar el repunte acentuado en la segunda mitad del año de las importaciones de bienes de capital.

Con ello, y gracias a las cada vez mayores remesas de peruanos desde el exterior y a los ingresos por turismo (a pesar de la salida de utilidades de

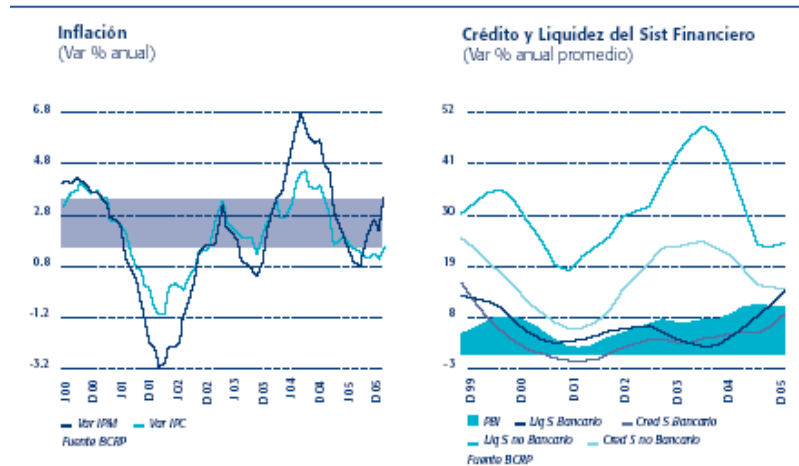
empresas extranjeras que operan en el Perú, que alcanzó un nivel récord superior al 4.0% del PBI).

El superávit comercial, el consecuente superávit en cuenta corriente y el fortalecimiento de los fundamentos macroeconómicos, llevaron en la primera mitad del año a una importante presión revaluatoria, la cual fue contrarrestada por masivas compras de dólares por parte del Banco Central, que emitió Certificados de Depósito (CDBCRP) para esterilizar la emisión que estas compras representaban. Esta situación cambió drásticamente en la segunda mitad del año, cuando a pesar de mantenerse sólidos los fundamentos macroeconómicos, los flujos de moneda extranjera habrían respondido a un fenómeno financiero y de expectativas. Gracias a la estabilidad de precios observada, incluso en un contexto de volatilidad en la cotización internacional del petróleo, el Banco Central pudo sostener una política monetaria expansiva, con una tasa referencial en soles de 3.0% anual hasta diciembre, cuando la subió a 3.25%. Esta tasa resultó menor a la tasa referencial de la Reserva Federal (4.25% hasta diciembre) y generó una recomposición de la cartera de los inversionistas hacia dólares en la búsqueda de mayores rendimientos, lo que presionó al alza al tipo de cambio.



Por su parte, la inflación se mantuvo por debajo del límite inferior de la meta del Banco Central, pese a la devaluación registrada desde fines de agosto. Esto

habría respondido tanto a una recuperación de la oferta de productos agropecuarios (lo que hizo bajar el precio de alimentos y bebidas, que explican cerca del 50% de la canasta de consumo en Lima Metropolitana) como a la mayor oferta de productos industrializados en un entorno de mayor competencia.



- **Factores Políticos y Legales:**

EL Perú, después de la segunda vuelta de las elecciones presidenciales en la que salió ganador el partido aprista peruano liderado por el Dr. Alan García Pérez, se siente un clima de estabilidad en todos los niveles.

Candidatos	Votos	%
Alan García (APRA)	6,965,017	52.625
Ollanta Humala	6,270,080	47.375

Fuente: ONP

Para una entidad del estado los cambios políticos son relevantes para su desenvolvimiento ya que en el caso del Banco de la Nación su directoria estará presidido por aquella persona que ocupe el cargo de viceministro de hacienda.

Actualmente se mantiene una gran expectativa, debido a que cada partido que llega al poder tiende a incrementar o reducir las facultades de las diferentes Entidades Públicas, en el caso concreto del banco se mantiene la expectativa sobre la propuesta del partido Aprista de otorgar préstamos a las Pymes a través del Banco de la Nación. Tanto los Préstamos Multired como la nueva propuesta (créditos Pymes) presentan una clara oposición por parte de la banca privada y del Sector Público, pues consideran que el Banco de la Nación no compite en iguales condiciones con la banca privada, adicionalmente, se alude a que el banco es ineficiente y que en iguales condiciones el Banco de la Nación no podría competir en el libre mercado.

Tal es así, que el Ministro de Economía y Finanzas, Fernando Zavala afirma que: *“De ninguna manera se permitirá que el Banco de la Nación (BN) otorgue préstamos directos – con los recursos del Estado – a las micro y pequeñas empresas (mypes), porque sería una operación que involucra riesgo”*¹².

Por otro lado la continuidad del Programa: Préstamos Multired, se encuentra asegurado momentáneamente, pues es un producto permanente del banco, pero esto no garantiza que nuevas leyes o normas le quiten facultades al banco para otorgar préstamos. Según la coyuntura política se espera que por el contrario el los próximos 5 años el banco intervenga más en la banca de consumo con nuevos productos.

Según la Resolución S.B.S. N° 1237-2006 (22 de Septiembre 2006) y en uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7,9 y 3 del artículo 349 de la Ley General; resuelve: Aprobar la nueva ley de sobre endeudamiento de Deudores Minoristas entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial

¹² <http://www.ednoperu.com/edicionNota.php?IDnoticia=19903&EN=368>

El Peruano, excepto para el cálculo de las provisiones, que deberán ser constituidas a partir del 30 de junio de 2007 y las modificaciones al Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, que entrarán en vigencia a partir del 1 noviembre de 2006. Las modificaciones son aplicables al Bancote la Nación.

En el artículo 6.- Medidas de administración del riesgo de sobre endeudamiento. Las empresas deberán establecer en sus políticas comerciales, así como de otorgamiento, de modificación y de revisión de líneas de créditos revolvente¹³, criterios y medidas explícitas que incorporen el riesgo de sobre endeudamiento de los deudores minoristas.

En este sentido, las empresas deberán tomar en consideración, al momento de otorgar nuevos créditos minoristas, o de modificar el monto de créditos o de líneas existentes, el comportamiento de pago y el endeudamiento total y potencial (garantías personales, líneas no utilizadas, etc.) del deudor en el sistema financiero, así como toda la información disponible actualizada que permita evaluar la capacidad de pago y de endeudamiento global.

Así mismo, las empresas deberán dotarse de sistemas y procedimientos que permitan realizar un adecuado del nivel de endeudamiento total y potencial y de la capacidad de pago de sus deudores. Así, las empresas deberán estar en capacidad de identificar aquellos deudores, que según sus propias políticas de créditos se encuentren en una situación de sobre endeudamiento y tomar acciones correctivas al respecto.

Las empresas que efectúen campañas masivas de captación de clientes para productos de créditos de consumo y de aumento de líneas de crédito por tarjeta deberán incluir como parte de este seguimiento el análisis y la evaluación

¹³ Son aquellas exposiciones crediticias en las que se permite que los saldos pendientes de las deudas directas de los clientes fluctúen en función de sus propias decisiones de endeudamiento, hasta un límite fijado por la empresa financiera

periódica de la evolución de la calidad de la cartera correspondiente a fin de poder tomar las medidas correctivas eventualmente necesarias.

Esta nueva norma tendrá un fuerte impacto en el otorgamiento de los Préstamos Multired, pues el Banco de la Nación en su proceso de evaluación crediticia, no toma en cuenta el nivel de endeudamiento que tiene el cliente en el sistema financiero salvo para los clientes que ganan mas de 3500 Nuevos Soles y ésta constituía una de sus principales ventajas de los Préstamo Multired, pues muchos de sus clientes se encuentran sobre endeudados en el sistema financiero.

El Banco de la Nación, atiende a en general a todo el Perú, abarcando en las tres regiones de Costa, Sierra y Selva, ya que cumple el rol de ser la única institución bancaria que presta servicios en los lugares mas recónditos del país. Atendiendo su servicio de Préstamos Multired, en las 368 oficinas a nivel Nacional.

A continuación indicamos algunos riesgos que pueden trascender en el Sistema de Créditos de consumo, haciendo hincapié a Préstamo Multired, según estudios y evaluaciones de este tema elegido.

“La teoría económica le reconoce al Estado cuatro roles básicos: mejorar la eficiencia del mercado; mejorar la distribución; estabilizar la economía; y hacer que las reglas de juego funcionen.

Pero debe evitar que su intervención genere distorsiones mayores respecto a las que quiere solucionar. Este último punto es el más complicado de cumplir: ¿Hasta dónde debe de intervenir el Estado? En el caso de la banca estatal, hay diez aspectos que la literatura económica recoge y que quienes hacen la política económica deberían tener en cuenta:

1. *Se dice que la mayor presencia de la banca estatal puede promover mayor desarrollo. Lamentablemente, los estudios realizados señalan o una relación negativa entre mayor banca estatal y crecimiento o, en el mejor de los casos, no encuentra una relación causal significativa en favor de este argumento. Ello porque la banca estatal, lejos de ampliar el crédito, lo que hace es desplazar a aquellas Instituciones bancarias que ya estaban atendiendo a determinados sectores de la economía.*
2. *Mencionan algunos que la banca estatal es el canal para solucionar las fallas del mercado que impiden que las tasas de interés bajen y que el crédito llegue a mayores sectores de la población. Estos problemas de cobertura y costo evidentemente existen, aunque la evidencia señala que el problema no es porque falte banca estatal, sino porque el Estado no asume su rol de propulsor de Instituciones que impiden que se respete el derecho de propiedad de los acreedores.*
3. *Algunos atribuyen a la banca estatal una especie de rol de estabilizador cíclico. Siguiendo esta línea, en casos, por ejemplo, de ajuste económico, la banca estatal podría ayudar a 'suavizar' la reducción del crédito. Si bien esto último puede ser posible, para ser objetivos habría que evaluar también los riesgos de inestabilidad que pueden traer las bancas estatales. Por ejemplo, saber si esta puede ser autosostenible en el tiempo y así no generar presiones al tesoro o a los bancos centrales para financiar sus pérdidas. Para el caso peruano, el final del Banco Agrario a comienzos de los noventa es sumamente gráfico del potencial problema desestabilizador de una banca estatal.*
4. *Se menciona que la banca estatal puede ubicar y apoyar a los proyectos socialmente rentables, que la banca privada tiende a dejar de lado. Si bien esto justifica una intervención del Estado, la pregunta es si la institución financiera estatal cuenta con personal experto para realizar estas funciones,*

o si sería mejor que esta función la realice una banca de segundo piso, o contratando agencias privadas.

- 5. Los bancos estatales tienen un problema inherente de objetivos múltiples. Pueden alcanzar un manejo eficiente de sus operaciones financieras, pero por otro, dada la razón social de su existencia, también deben preocuparse por las demandas sociales que el gobierno de turno lo canaliza y que son mayores cuando la independencia del banco no es clara.*
- 6. El problema es aun mayor cuando entran elementos de clientelaje político, que pueden derivar, por ejemplo, en utilizar la banca para contratar más empleados de lo debido o para dirigir los préstamos hacia determinados sectores, empresas o individuos.*
- 7. Los bancos estatales tienden a tener estándares de manejo de información menos transparentes que los bancos privados, lo cual puede responder, en el mejor de los casos a problemas operativos, o en el peor, a problemas estructurales de manejos oscuros.*
- 8. La banca estatal tiende a manifestar 'dificultades políticas' para cobrar los préstamos a tasas de mercado o ejecutar colaterales, debido a que esas acciones tienen un costo político.*
- 9. La cultura de no pagar tiende a ser mayor ante la banca estatal. Sobre todo cuando hay antecedentes históricos de condonaciones de deuda, los deudores tienden a considerar los préstamos de la banca estatal como un regalo.*
- 10. Si el país cuenta con un alto nivel de corrupción, es de esperar que esta característica también sea trasladada a cualquier organismo público. El caso de un banco no tiene por qué ser la excepción.*

A partir de lo anterior, podemos esbozar dos recomendaciones:

1. *La banca estatal tiene un peso importante en el mundo y está para quedarse. Si se quiere mantenerla, lo deseable sería primero mejorarla estructuralmente dándole mayor independencia de la influencia de los gobiernos de turno, estableciendo claros criterios de rendición de cuentas, dotándola de personal administrativo de primer nivel, estableciendo claramente el objetivo del banco y los sectores a los que piensa atender, un buen sistema de información, un esquema eficiente en el manejo de tasas, rentabilidad y riesgo, y transparencia en la contabilidad del subsidio otorgado.*

2. *Gran parte de los problemas de acceso al crédito en los países emergentes se debe a una escasa acción del Estado en cuanto a su función primordial de hacer respetar los contratos. En ese sentido, algunos países como el Perú quizá debieran pensar primero en dar solución a este punto crítico y luego recién persistir en ampliar la presencia de la banca estatal. Las experiencias indican que el secreto para ampliar el crédito está aquí y no en una mayor presencia del Estado en este sector¹⁴.*

- **Factores Sociales:**

El factor social para el banco de la nación es de suma importancia, debido al rol social que cumple el banco, como lo indica su misión, es el de contribuir con la descentralización económica y financiera del país prestando servicios financiero en donde es única oferta bancaria y atendiendo las necesidades de créditos de consumo de los trabajadores del Sector Público y pensionistas del Estado.

¹⁴ Fuente: *El Comercio* domingo 02 de abril del 2006. "Créditos de la Banca Estatal 10 recomendaciones y dos conclusiones", publicación sección economía.

El crédito en el Perú a lo largo del tiempo ha dejado de ser un producto suntuario, dirigido a los sectores socioeconómicos más altos de la población y que se concentraba netamente en las zonas urbanas, ahora es un bien de uso común a los cuales todas las personas deben de contar con un fácil acceso a un precio al alcance de sus posibilidades.

A continuación algunos aspectos importantes:

a. Aspectos Demográficos

La **población** total del Perú en el año 2005, comprende un total 27 947 millones de habitantes, tal como se puede apreciar en el gráfico, observando un crecimiento paulatino comprendido desde el año 2002 al 2005.



La estructura por **sexo**, indica que la mayor parte es comprendida por *hombres* con un total de 14 051 millones de habitantes, seguidamente por las mujeres con un total de 13 895 millones de habitantes.

ESTRUCTURA POR SEXO, 2005 (%)		
Total	27'947	100,0
Hombres	14'051	50,3
Mujeres	13'895	49,7

FUENTE: INEI - Estimaciones y Proyecciones de Población 1960 - 2030
* Fuente INEI

Las **edades**, comprendidas en el siguiente gráfico, muestran que las más predominantes son las que fluctúan entre los 15 a 64 años, seguidamente por las de 0 a 14 años y finalmente las de 65 años a más.

PERU: ESTRUCTURA POR GRUPOS DE EDAD: 1993 - 2005 (%)		
Grupos de Edad	1993	2005
	(22' 048)	(27' 947)
0 - 14	37,0	32,2
15 - 64	58,4	62,6
65 y más	4,6	5,2

* Fuente INEI

En la distribución de la población, podemos observar que la más predominante es la población **urbana**, representando a un 72,6 % encontrando una gran diferencia a la población **rural**, con un 27,4 %.

PERU: GRADO DE URBANIZACIÓN: 2005	
Área	(%)
Urbano	72,6
Rural	27,4

* Fuente INEI

b. Aspectos socio culturales

- *Niveles de Educación*, en los últimos años nuestro país ha experimentado un importante aumento en los niveles de educación, sobre todo en el sexo femenino, donde observamos que tienen una mayor participación en el ámbito laboral, dando mayores oportunidades que al los del sexo masculino. Casi la mayoría de jubilados ó mujeres que cobran pensión por viudez en el servicio de Préstamos Multired, no tienen una educación superior, siendo muchas de ellas con un nivel alcanzado hasta la primaria ó secundaria.

- *Analfabetismo*, en el año 2005, la tasa de analfabetismo en el Perú fue una de las más elevadas a comparación de años anteriores. En las zonas rurales las mujeres tienen una alta tasa de analfabetismo ascendente al 37.0%, en contraste con el analfabetismo masculino que sólo es del 12.8 %, un 15% de clientes que solicitan el crédito Multired, son analfabetas, especialmente en mujeres que cobran pensión por *viudez*, en su mayoría son personas que radican en zonas rurales del país, pero no hay ninguna norma que les prive de obtener el préstamo, ya que en vez de firmar pueden colocar su huella digital.

- **Factores Tecnológicos:**

Tenemos que tomar en cuenta que el cambio tecnológico puede hacer que un producto establecido sea obsoleto de la noche a la mañana. Al mismo tiempo puede generar un sin número de nuevas posibilidades para un producto. En efecto, es creativo y destructivo; representa tanto una oportunidad como una amenaza. Uno de los más importantes impactos de cambios tecnológicos consiste en que puede afectar las barreras de ingreso y, como resultado, reformar radicalmente la estructura de la industria.

Para la banca de consumo la tecnología crediticia incluye aspectos desde la promoción del crédito hasta la recuperación del mismo, siendo las etapas intermedias de evaluación y seguimiento las más importantes para el control del riesgo crediticio. Adicionalmente se debe mencionar que las tecnologías crediticias escogidas dependerán en gran medida del tipo de crédito que se ofrece; por lo que es de esperar que se encuentren, en una institución que ofrece distintos tipos de préstamos, más de una tecnología de créditos empleadas paralelamente.

En términos generales, se puede identificar dos tipos de tecnologías crediticias en el mercado peruano de crédito, las que denominamos: tecnología tradicional y microfinanciera.

La tradicional, utiliza información cualitativa y cuantitativa respecto del potencial prestatario o proyecto. Por lo general, dicha información se obtiene de las centrales de riesgos, pero también de otras fuentes privadas y estatales. Esta tecnología ha sido tradicionalmente utilizada por la banca, con el objetivo de atender a empresas medianas y grandes así como a personas con ingresos medios y altos, debido tanto a la disponibilidad de fuentes de información como a las mayores escalas en los préstamos.

Cuando se trata de créditos de consumo cuyos demandantes representan un gran número y con características similares, la tecnología tradicional se apoya en la técnica del *scoring*, a través de la cual la entidad financiera emplea la información histórica de sus actuales clientes para estimar la probabilidad de cumplimiento de nuevos prestatarios, careciendo incluso de historia crediticia. Con cierta información básica solicitada al potencial cliente –como ocupación, edad, estado civil, número de dependientes, lugar de residencia, grado de instrucción, monto solicitado- la entidad financiera, por intermedio de un modelo probabilístico previamente estimado, obtiene una probabilidad o puntaje respecto al grado de cumplimiento del pago de éste. Este tipo de tecnología tiende a dividir el negocio en áreas especializadas, debido principalmente a las escalas de los préstamos y a la búsqueda de mayor productividad. Así por ejemplo, la tecnología tradicional suele contar con áreas especializadas como: promoción de créditos, evaluación crediticia, colocaciones, seguimiento y cobranza, entre otras.

La central de riesgo, es un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y

clasificada sobre los deudores de las empresas, la cual se encargan de brindar la información con las cuales puede estimar la capacidad y la voluntad de pago del deudor mediante la medición del nivel de apalancamiento global y la frecuencia de atrasos (indicador de reputación), respectivamente. De esa forma, las centrales de riesgos actúan en favor de la reducción del riesgo de crédito, promoviendo la disminución de las tasas de interés, el desarrollo del sistema bancario a través de la captación de nuevos prestatarios y el otorgamiento de mayores préstamos.

En el Perú existen tres centrales de riesgos, una pública, que es la central de riesgo de la SBS y se rige por lo dispuesto en los artículos 158°, 159°, y 160° de la Ley N° 26702. Las instituciones de crédito reportan a los usuarios para ser incluidos en la Central de Riesgos de la SBS. Certicom e Infocorp son centrales de riesgos privadas y manejan datos de diversas fuentes. La ley que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información (Ley N° 27489 de junio de 2001 y su modificatoria Ley N° 27863 de noviembre de 2002). Dichas centrales de riesgos no poseen información completa de los clientes potenciales que pertenecen a los sectores menos favorecidos (estratos D Y E). Las centrales de riesgos no proporcionan información sobre los niveles de ingresos de las personas, la estimación de los ingresos es otra parte de la evaluación crediticia.

Adicionalmente las centrales de riesgos privadas brindan otros tipos de servicios a las entidades, tales como: análisis de información crediticia, búsqueda selectiva y masiva de personas y empresas, calificación de una cartera de clientes o *scoring*, revisión masiva de expedientes de crédito, verificaciones domiciliarias, laborales y comerciales, etc.

No olvidemos que las entidades del estado también constituyen buenas fuentes de información, dicha información por lo general no es compartida.

En el caso del Banco de la Nación, que para efecto de la evaluación del crédito también hace uso de la central de riesgo SBS, únicamente, para verificar el comportamiento de pago del cliente. El Banco de la Nación cuenta con un sistema de información completa sobre todos sus usuarios (pensionistas y trabajadores del Sector Público) y potenciales clientes del Programa: Préstamos Multired, La información contenida en dicho sistema, es básicamente: nombres completos, número de DNI, domicilio fiscal, institución Pública a la que pertenecen o en la cual laboraron y los ingresos mensuales que perciben por concepto de sueldos y/o pensiones. Variables que son suficientes para la evaluación de una solicitud de crédito dentro del Banco de la Nación. El banco, al tener información completa sobre sus clientes que mantienen una cuenta de ahorro con la institución, evita la asimetría de la información que existe en el mercado por parte del prestatario y de esta manera se encuentra en la capacidad de tomar mejores decisiones en cuanto montos y plazos de los préstamos. Por otra parte, el sistema de cobranza mediante la afectación directa a la cuenta de ahorro, le permite al Banco de la Nación ahorrar altos costos en el seguimiento y recuperación de crédito otorgado y de esta manera el riesgo crediticio presenta cifras cercanas al cero.

En resumen el Banco de la Nación a diferencia de la banca privada no hace uso de la tecnología del scoring y de los demás servicios que brindan las centrales de riesgos privadas, por el contrario se basa en la información proporcionada por el mismo banco, resultándole esta información mas precisa y a un menor costo.

3.2. Análisis de la Evolución de los Préstamos Multired:

Créditos Colocados

Durante el 2002 los Préstamos Multired crecieron en grandes proporciones tal es así, que el número de desembolsos creció en un 239 % con respecto al 2001 y con respecto a los montos de desembolso creció en 248%, esto es debido a que recién incursionaba en el mercado y su demanda fue masiva. Posteriormente para el 2003 decrece la cantidad de créditos colocados en un 13%, mientras el monto de los créditos colocados aumenta en un 13%, como consecuencia de un mayor valor de los montos de los créditos otorgados. Para el 2004 tanto el número de desembolsos como el monto de los desembolsos presentaron tasas de crecimiento de 14% y 86% con respecto al año anterior.

Al 31 de diciembre de 2005, el Programa: Préstamos Multired del Banco de la Nación, ha otorgado 1 782 021 créditos por un total de S/. 4 073 119 Miles de Nuevos Soles, de los cuales se han amortizado alrededor de S/. 2.850.040 miles, quedando un saldo por amortizar de S/. 1 223 079 Miles de Nuevos Soles. Sin embargo, debemos destacar que el desembolso real cayó en un 23% pues para el 2005 los usuarios presenta cierto grado de fidelización por el producto, esto se refleja en el número de ampliaciones de préstamos que estos realizan. En el Programa: Préstamos Multired se dice que se realiza una ampliación del préstamo, cuando el usuario según evaluación posee una mayor capacidad de endeudamiento a la que posee actualmente con el banco, de esta manera se le otorga un nuevo Préstamo Multired, de este nuevo préstamo; el cliente automáticamente cancela la deuda anterior y se queda con la diferencia, por ejemplo: una persona que tiene una capacidad de endeudamiento de 1000 soles pagaderos en 36 meses, actualmente posee una deuda de 500 soles con el banco, el banco, le vuelve a otorgar un préstamo por 1000 soles en 36 meses, inmediatamente de esos 1000 soles, 500 cancela la deuda anterior y se le desembolsa al prestatario 500 soles a su cuenta, pero la deuda actual es por los

1000 soles pagaderos en 36 cuotas de esta manera. A fines del 2005 el desembolso real es de un 82% (3 319 358 Miles de Soles) del desembolso acumulado desde octubre del 2001 hasta el 2005 y el 18% (753.461 Miles de Soles) corresponde a las cancelaciones de los préstamos por ampliaciones.

Acumulado	Nro. Desemb.	Vra.% Mensual	Desemb. Miles S/.	Vra.% Mensual	Desemb. Real(*) Miles S/.	Vra.% Mensual
2001	132.496		188.570		188.570	
2002	448.867		656.840		562.263	
2003	390.085		713.134		654.834	
2004	445.341		1.323.221		1.081.874	
2005	365.253		1.191.355		832.118	
E	32160		100.199		79.616	
F	27165	-16%	84.838	-15%	66.473	-17%
M	29296	8%	92.128	9%	68.221	3%
A	24934	-15%	78.972	-14%	56.742	-17%
M	22486	-10%	71.189	-10%	50.341	-11%
J	23869	6%	78.007	10%	52.805	5%
J	29964	26%	96.437	24%	66.049	25%
A	39628	32%	129.770	35%	88.645	34%
S	36964	-7%	121.860	-6%	81.286	-8%
O	32016	-13%	105.913	-13%	70.684	-13%
N	33036	3%	112.693	6%	74.980	6%
D	33735	2%	119.348	6%	76.277	2%
Total	1.782.042		4.073.119		3.319.658	

(*) Desembolso Real: Desembolso del Periodo - Cancelac. Ampliación, Refinanciación
Fuente: Banco de la Nación

En el mes de Diciembre, los Préstamos Multired aumentaron en 699 desembolsos respecto al mes anterior; de igual manera, el monto desembolsado disminuyó en S/. 6 655 miles de soles.

El Programa: Préstamo Multired, ha atendido a 789.552 clientes, habiendo realizado un total de 1.782.042 préstamos a nivel nacional por importe de 3.319.658 miles de Soles de acuerdo al siguiente detalle:

CREDITOS COLOCADOS POR TIPO DE PRESTAMO (*)		
N° de Prestamos	N° DE OPERACIONES	DESEMBOLSO REAL (**) MILES S/
1	789.552	1.346.253
2	540.840	866.764
3	317.191	760.156
4	126.921	280.449
5	361	56.672
6	6.109	8.212
7	899	1.019
8	137	119
9	27	13
10	5	2
Total	1.782.042	3.319.658

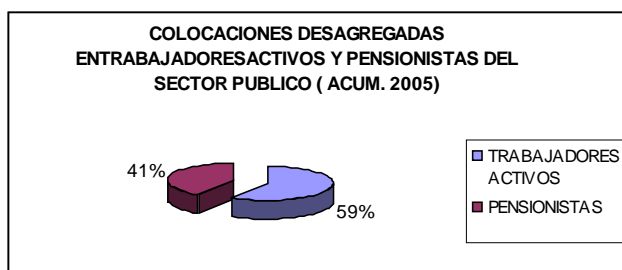
(*) Cifras preliminares desde Octubre de 2001 al 2005

(*) Desembolso Real = Desembolso del Periodo - Cancelac. Ampliación, Refinanciación
Fuente: Banco de la Nación

En el cuadro anterior se puede destacar que las personas que tienen un sólo préstamo representa el 44% de los préstamos otorgados, por otro lado es clara la fidelización que se ha generado por el producto, dado que el 56% corresponden a las personas que han hecho uso del préstamos mas de una vez a lo largo del periodo 2001 – 2005, aquí las personas que cancelaron sus préstamos cumpliendo su periodo de préstamo y aquellas que realizan ampliaciones constantemente, recordemos que las ampliaciones de los préstamos tenían como condición haber pagado como mínimo 6 cuotas, posteriormente bastaba con solo haber cancelado una sola cuota, siempre y cuando el cliente tenga capacidad de endeudamiento mayor o igual a 300 Nuevos Soles. La política de crédito actual establece que el cliente debe de haber cancelado mínimo 5 cuotas sin pagos anticipados.

Para le el 2005 existen 5 personas a las cuales se les han otorgado 10 Préstamos Multired.

Desde el inicio del Programa: Préstamos Multired, se atendió, tanto al personal activo como a los pensionista. El personal activo del Sector Público representa el 59% de los créditos desembolsados, es decir 1.051.404 créditos se otorgaron al persona y 730.638 a los pensionistas, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: Banco de la Nación

Por otro lado, se ha mejorado la capacidad adquisitiva de los trabajadores y pensionistas del Sector Público, siendo El Magisterio y La Policía Nacional, los principales beneficiarios del programa, como se observa en el siguiente cuadro.

Las entidades del Sector Público con el mayor número de desembolsos acumulados a Febrero de 2006 son: M° de Educación (718.044), M° del Interior (341.865), ONP (263.525), M° de Salud (166.873) y el M° de Defensa (1413816). El desembolso real de efectivo acumulado a la fecha ha sido de S/. 4 278 366 Miles de Nuevos Soles.

ENTIDAD	DESEMBOLSOS (*)			
	Número	Part. %	Monto Acum. S/.	Part. % Monto
1. M° Educación	718.044	39,07%	1.437.881	33,61
2. M° Interior	341.865	18,60%	940.769	21,99
3. M° Salud	166.873	9,08%	528.629	12,36
4. ONP	263.525	14,34%	485.848	11,36
5. M° Defensa	141.816	7,72%	277.106	6,48
6. Universidades	39.513	2,15%	111.717	2,61
7. Poder Judicial	21.177	1,15%	72.833	1,70
8. BN Activos	9.093	0,49%	54.414	1,27
9. M° Agricultura	23.857	1,30%	50.825	1,19
10. BN Pensionistas	10.718	0,58%	38.923	0,91
11. Resto	101.538	5,52%	279.420	6,53
TOTAL SECTOR PUBLICO	1.838.019	100,00	4.278.366	100,00

() Incluye el Desembolso Real de Efectivo, los Desembolsos por Cancelación de Préstamo y las Refinanciaciones. Desde Octubre de 2001 a Febrero de 2006*

Fuente: Banco de la Nación

El sector más beneficiado ha sido el de menores ingresos. El mayor número de operaciones corresponde al rango promedio de préstamos entre S/. 1,001.00 a

S/.3,000.00, es decir, se ha otorgado un mayor número de préstamos a aquellos clientes cuyos ingresos se encuentran entre S/.250.00 y S/.769.00.

Los Préstamos Multired se otorgan en nuestras oficinas especiales de Lima Metropolitana y Callao, y en nuestras sucursales y agencias de provincia. Se distribuyen en las tres regiones naturales del país: costa, sierra y selva, de acuerdo con el importe de préstamos desembolsados que se detallan en los siguientes cuadros:

MES	DESEMBOLSOS REALES DE EFECTIVO					
	Lima		Provincias		Total	
	Nro.	Monto	Nro.	Monto	Nro.	Monto
2001	56.836	83.422	75.660	105.147	132.496	188.570
2002	189.218	245.656	259.649	316.607	448.867	562.263
2003	159.504	285.457	230.581	369.377	390.085	654.834
2004	169.366	437.999	275.975	643.875	445.341	1.081.874
2005	143.197	344.522	222.056	487.595	365.253	832.118
TOTAL	718.121	1.397.057	1.063.921	1.922.601	1.782.042	3.319.658

(*) Desembolso Real = Desembolso del Periodo - Cancelac. Ampliación, Refinanciación
Fuente: Banco de la Nación

REGION	DESEMBOLSOS REALES DE EFECTIVO (*)			
	Préstamos Multired Acumulado al 2005			
	Cantidad de Prestamos	%	Desembolso Real	%
Costa	1.170.913	66%	2.176.056	66%
Sierra	477.495	27%	924.156	28%
Selva	133.634	7%	219.446	7%
Total	1.782.042	100,0%	3.319.658	100%
Lima Metropolitana y Callao	718.121	40%	1.397.057	42%
Provincias	1.063.921	60%	1.922.601	58%

(*) Montos Acumulados desde Octubre del 2001 al 2005
Fuente: Banco de la Nación

Se han canalizados fondos a la economía del país en forma descentralizada: el 60% del número de los desembolsos se ha concentrado en provincias con un total de 1.922.601 Miles de Nuevos Soles. Las ciudades en provincias con mayores montos colocados y números de desembolso son: Arequipa (131.746 y 69.199), Trujillo (99.664 y 56.405) y Huancayo (89.222 y 46.479). En Lima, el monto de los créditos colocados a la misma fecha ha sido de 1.397.057 cuyos números de

desembolsos son de 718.121, participando las oficinas de: Centro Cívico (518.467 y 276.842), San Borja (214.377 y 101.885) y Comas (151.646 y 79.093).

COLOCACIONES DESAGREGADAS POR PRINCIPALES OFICINAS DE PRESTAMOS EN PROVINCIA (2001 - 2005)				
OFICINAS	IMPORTE MILES DE S/.	PARTICIPACION % DEL TOTAL	NUMERO DE DESEMBOLSOS	PARTICIPACION % DEL TOTAL
AREQUIPA	131.746	3,97	69.199	3,88
TRUJILLO	99.664	3,00	56.405	3,17
HUANCAYO	89.222	2,69	46.497	2,61
IQUITOS	81.138	2,45	49.010	2,75
CUZCO	77.242	2,33	38.489	2,16
PIURA	67.334	2,03	41.795	2,35
ICA	58.794	1,77	31.664	1,78

Fuente: Banco de la Nación

COLOCACIONES DESAGREGADAS POR PRINCIPALES OFICINAS DE PRESTAMOS EN LIMA (2001 - 2005)				
OFICINAS	IMPORTE MILES DE S/.	PARTICIPACION % DEL TOTAL	NUMERO DE DESEMBOLSOS	PARTICIPACION % DEL TOTAL
CREDITOS-CENTRO CIVICO 1	518.467	15,62	276.842	15,54
OF.ESPECIAL SAN BORJ	214.377	6,46	101.885	5,72
CREDITOS-COMAS	151.646	4,57	79.093	4,44
CREDITOS-CALLAO	147.832	4,46	89.533	5,03
CREDITOS-MONTE RRICO	101.097	3,05	49.482	2,78
CREDITOS-JESUS MARIA	93.605	2,82	51.543	2,89
OF.ESPECIAL SAN JOSE	59.450	1,79	19.822	1,11

Fuente: Banco de la Nación

Lógicamente la mayor concentración tanto en cantidad como en volumen de los créditos colocados se encuentran en los mayores centros urbanos, pues allí se concentran la mayor cantidad de la población. Mas no olvidemos la amplia red de agencia del Banco le permite llegar a zonas en donde la banca privada no llega.

En el 2001 el Banco de la Nación contaba con 345 Agencias, para el siguiente año sólo se crearon dos agencias más, durante el 2003 se amplió la red de agencia a 366, posteriormente al 2005 el número de agencias era se 371.

Actualmente el Banco de la Nación cuenta con 390 agencias, de las cuales 275 son zonas UOB (única oferta bancaria). El Programa: Préstamos Multired cuenta con 32 oficinas en Lima y 335 oficinas en provincia, además en todas las zonas UOB se otorgan Préstamos Multired.

El factor social para el Banco de la Nación es un factor importante debido al rol social que cumple el banco como lo indica su misión al contribuir con la descentralización económica y financiera del país prestando servicios financiero en donde es única oferta bancaria y atendiendo las necesidades de créditos de consumo de los trabajadores del Sector Público y pensionistas del Estado.

Prueba de este compromiso es que el Banco de la Nación tiene cerca del 90 % de sus oficinas fuera de Lima, así mismo, ha canalizado fondos a la economía en forma descentralizada

Uno de los objetivos del Programa: Préstamos Multired, es el de financiar la atención de las necesidades básicas de los servidores del Estado de menores recursos, en especial a aquellos que residen en las zonas más alejadas de las grandes ciudades y consideradas de extrema pobreza, que antes no tuvieron acceso al sistema financiero, a un costo financiero a su alcance. En los siguientes cuadros encontramos los departamentos y las zonas mas alejadas de extremas pobreza atendidas por el Banco de la Nación.

PRINCIPALES DEPARTAMENTOS DE EXTREMA POBREZA ATENDIDAS AL 2005 (*)					
Departamento	Nro de Prestamos	Participación del Total	% de Empleados Públicos Atendidos	Desembolso real	Participación del Total
Puno	55.879	3,1%	100%	108.823	3,3%
Ayacucho	30.357	1,7%	100%	62.735	1,9%
Apurímac	14.825	0,8%	95%	29.650	0,9%
Huancavelica	10.526	0,6%	84%	21.048	0,6%
Madre de Dios	3.219	0,2%	100%	6.713	0,2%
TOTAL	114.806	6,4%		228.968	6,9%

(*) Montos Acumulados desde Octubre del 2001 al 2005

Desembolso Real = Desembolso del Periodo - Cancelac. Ampliación, Refinanciación

Fuente: Banco de la Nación

En dichas zonas de extrema pobreza casi el 100% de los empleados Públicos han sido atendidos por el servicio de los Préstamos Multired.

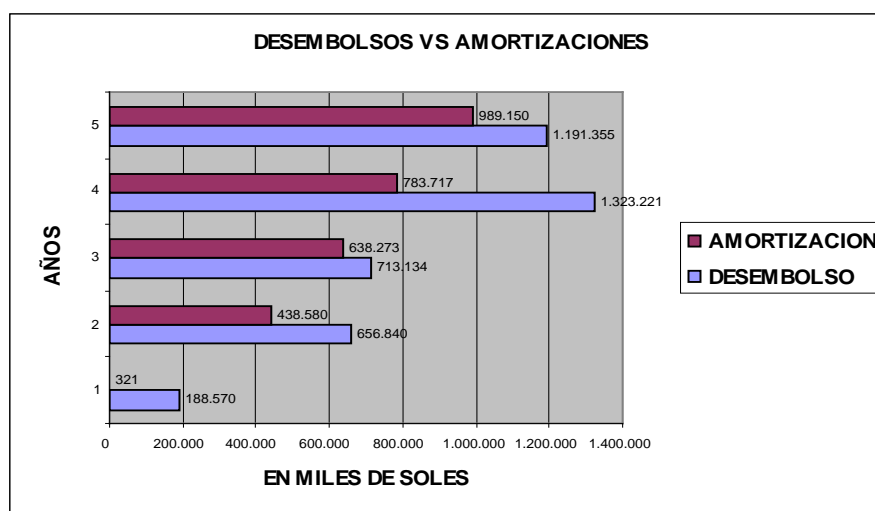
ZONAS MAS ALEJADAS Y DE EXTREMA POBREZA (*)		
Ciudad	N° de Préstamos	Importe Miles S/.
Huancasancos, Ayacucho	167	365
San Juan del Oro, Puno	249	461
Santa María de Nieva, Amazonas	752	1.156
El Estrecho, Loreto	95	247
Yarinacochas, Ucayali	79	181
Iberia, Madre de Dios	412	801
Candarave, Tacna	91	166

(*) Montos Acumulados desde Octubre del 2001 al 2005
Fuente: Banco de la Nación

Como se puede observar son zonas en las cuales la banca privada no tiene presencia, debido a que no les resulta rentable mantener agencias con el nivel de transacciones financieras que hay en la localidad, en muchas de las zonas UOB, el Banco de la Nación, mantiene una agencia pese a presentar déficit en dichas zonas.

Amortizaciones de los Préstamos

En cuanto a las amortizaciones de los Préstamos Multired, entendida como la cantidad devuelta del préstamo otorgado por el prestatario, mostramos el siguiente gráfico:



Fuente: Banco de la Nación

Durante el primer año de los Préstamos Multired se amortizó sólo el 0.17% del monto desembolsado por el Banco de la Nación, alcanzando su mayor porcentaje (89.5%) en el año 2003, a finales del 2005 el monto de las amortizaciones ascendieron a 989.150 Miles de Nuevos Soles, que representaba un 83.03% del desembolso del periodo.

A lo largo del periodo 2001 – 2005 se amortizo el 69.97% de los préstamos desembolsados, de los 4.073.119 Miles de Nuevos Soles otorgados a los empleados y pensionistas del Sector Publico se ha recuperado 2.850.040 Miles Nuevos Soles.

Intereses Generados

El Programa: Préstamos Multired, ha captado una cartera de clientes crediticios, los cuales al abonar intereses han contribuido con una mayor generación de ingresos para el Banco de la Nación. A Diciembre de 2005, el banco ha percibido un total de 374.712 Miles de Nuevos por concepto de intereses sobre los Préstamos Multired otorgados, de acuerdo al siguiente detalle:

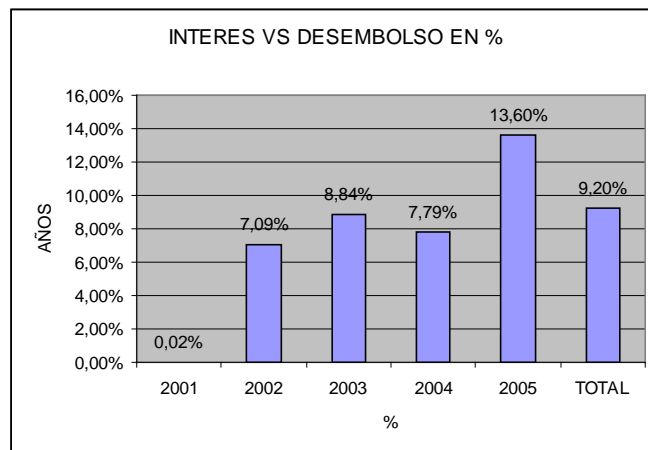
INTERESES GENERADOS POR LOS PRESTAMOS MULTIREDA A DIC DE 2005						
Miles de S/.						
DETALLE	2001	2002	2003	2004	2005	2001 - 2005
INTERESES	39	46.580	63.024	103.041	162.029	374.712
Vencido	37	45.403	61.068	101.007	159.601	367.116
Compensatorio	1	1.173	1.956	2.033	2.428	7.591
Moratorio	0	3	0	1	0	4

Fuente: Banco de la Nación

No sólo la tasa de interés de los Préstamos Multired está por debajo del promedio del Mercado, sino también, la tasa de interés compensatorio que es de 16.08% anual, el cual, se calcula sobre el monto de la cuota del periodo y el interés

moratorio de 4.623% anual, el cual se cobra al 30° día posterior al vencimiento de la cuota, hasta el día de cancelación. Su cálculo se realiza sobre la amortización de la cuota. Ambos componentes de los intereses generados por el Programa: Préstamos Multired, han generado 7.595 Miles de Nuevos Soles, los cuales sólo representan el 2.0% del total de los intereses generados. A su vez este es un indicador del bajo nivel de morosidad que presentan los clientes del Banco de la Nación.

A continuación se presenta la evolución del ratio Intereses vs Desembolsos:

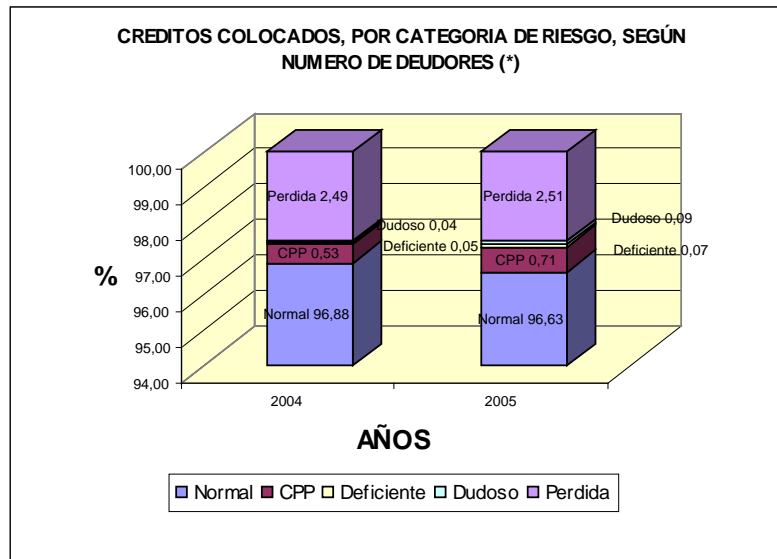


Fuente: Banco de la Nación

En este cuadro se puede apreciar claramente la relación directa entre el desembolso del periodo con los intereses generados por los montos de las colocaciones, a excepción del año 2004 en donde la relación es inversa, para el acumulado del 2001-2005 los intereses generados por los Préstamos Multired representaba el 9.2% del monto colocado.

Clasificación de los Deudores

El Programa: Préstamos Multired, además de haber facilitado el acceso al crédito a personas que no contaban con antecedentes y a personas de edad avanzada, también ha logrado que los cliente que poseían problemas en el sistema financiero puedan regularizar su situación.



(*) Total de créditos directos (Créditos Comerciales + Créditos de Consumo), de los cuales los créditos comerciales para el 2004 solo representa el 0.52% y para el 2005 sólo 0.65% menos del 1% y el resto corresponde a la banca de consumo.

Fuente: Dpto. de Contabilidad Banco de la Nación.

La política de crédito de la banca privada establece que para poder acceder a un crédito en el sistema financiero es necesario contar con calificación normal¹⁵ en el último periodo de análisis y en los 3 periodos anteriores como máximo contar con calificación CPP¹⁶ (Clientes con problema potencial), pues dichos clientes poseen mayor probabilidad de incumplimiento, adicionalmente, según la clasificación de la persona, se establece un nivel de provisión de acuerdo al a SBS, para una clasificación CPP (1) el banco provisiona el 5% del crédito otorgado, con una calificación Deficiente¹⁷ (2) se aprovisiona el 25%, cuando el cliente presenta clasificación dudoso¹⁸ (3) el banco provisiona el 60% y por ultimo para un cliente que cuenta con calificación perdida¹⁹ (4) se provisiona el 100% del crédito

¹⁵ Normal: Clientes que presentan atrasos en sus pagos de 0 a 8 días

¹⁶ CPP: Clientes que presentan atrasos en sus pagos de 9 a 30 días

¹⁷ Deficiente: Clientes que presentan atrasos en sus pagos de 31 a 60 días

¹⁸ Dudoso: Clientes que presentan atrasos en sus pagos de 61 a 120 días

¹⁹ Perdida: Clientes que presentan atrasos en sus pagos mayores a 120 días

otorgado, la clasificación en el sistema financiero es un indicador del riesgo del crédito para ser recuperado. Para la banca privada dichos clientes no son sujetos de crédito mientras mantengan este comportamiento de pago en el sistema financiero, una persona que en el último periodo de análisis posea calificación del 2 hacia arriba, así regularice el pago o lo cancele, tendrá que esperar que salga de la central o del periodo de análisis, esto lleva unos 5 meses, 5 meses en los cuales el cliente no cuenta con acceso al crédito. Para el Banco de la Nación, con una constancia de estar al día o de haberse puesto al día en el pago de la cuota (según la calificación que presente) el Banco de la Nación le otorgará un Préstamo Multired.

Para el año 2005, como se puede observar en el cuadro anterior el 0.51% de nuestros clientes, presentan calificación distinta a la normal (0), pues el sistema de cobro de las cuotas nos permite mantener esta situación.

Para los clientes que mantengan cuota vencida más de 120 días o a los cuales el aval les pago más de 3 cuotas, el banco sanciona al cliente, mediante la suspensión definitiva del Préstamo Multired para aquella persona. En Agosto del año 2006 se ha modificado esta sanción, imponiéndole al prestatario una suspensión temporal de 2 años, en los cuales no tendrá acceso al servicio de los Préstamos Multired.

Índice de Morosidad

En cuanto al índice de morosidad de estos créditos se puede observar que en todo el año 2005 no ha llegado ni al 0,1%, teniendo su pico más alto en el mes de febrero llegando a 0,021% y cerrando en el 2004 con un índice del 0,017%. Esto nos indica que la recuperación de las cobranzas es de 99,99%. En el siguiente cuadro se puede observar la evolución de dicho índice:

Créditos de consumo al 2005(*) Por modalidad Miles de Soles	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
A. Créditos Vigentes (**)	1.049.353	1.060.023	1.072.649	1.115.611	1.112.453	1.103.421	1.106.273	1.129.547	1.147.130	1.152.484	1.162.093	1.223.079
B. Créditos Refinanciados	17	20	21	20	20	21	23	26	26	29	28	30
C. Créditos Vencidos	95	200	143	141	86	138	109	137	112	111	135	120
D. Créditos Cobranza Judicial	35	20	23	24	15	38	38	43	85	91	90	87
Indice de Morosidad (C + D)/A	0,012%	0,021%	0,015%	0,015%	0,009%	0,016%	0,013%	0,016%	0,017%	0,018%	0,019%	0,017%

(*) Desde Octubre del 2001 a la fecha.

(**) Saldo Neto: Saldo Acumulado de los desembolsos - Amortizaciones Acumuladas desde Octubre del 2001 a la fecha.

Crédito Vencido: cuando la cuota tiene una atraso entre 30 y 90 días o cuando todo el crédito tiene un atraso mayor a 90 días, clasificación deficiente o dudoso y pérdida, según el caso.

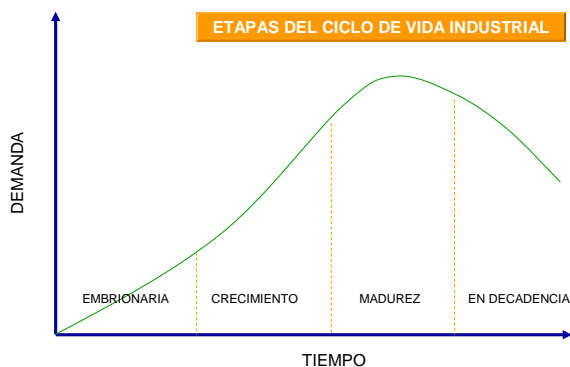
Créditos en cobranza Judicial: cuando el crédito tiene un atrás mayor a 90 días, clasificación dudoso o perdida

Fuente: Bancote la Nación.

Dicho comportamiento del índice de morosidad es un reflejo del poder que ejerce el Banco de la Nación sobre su mercado objetivo, pues este, es mas un mercado cautivo. Banco de la Nación realiza los cobros de las cuotas a través de la cuenta de ahorro que posee el prestatario en el banco o de lo contrario el cobro de la cuota se realiza al garante, en el caso que el titular del préstamo evada el pago de la deuda.

Ciclo de Vida del Producto

Con respecto a la etapa del ciclo de vida del producto, podemos indicar que el Servicio de Préstamos Multired, está ubicado en una etapa de crecimiento, pues tiene una gran aceptación en su mercado objetivo, generando así, grandes utilidades para el Banco de la Nación. Por otra parte, en este segmento del mercado están incursionando nuevos competidores provenientes de la banca privada, como es caso el Banco del Trabajo, Interbank, etc.



En la etapa de crecimiento del producto podemos diferenciar el siguiente comportamiento:

Usuario/Comprador:

- Crecimiento de usuarios: prueba del producto y/o servicio

Condiciones competitivas:

- Entrada de competidores
- Intentos de Probar el producto
- Lucha por la cuota del Mercado

Los Préstamos Multired han contribuido a la reactivación económica del país. Según el BCRP, un alza del 0.17% en el consumo privado incide en un incremento del 1% en el nivel de empleo. En tal sentido, el impacto de los Préstamos Multired en el nivel de empleo a través del efecto en el Consumo Privado, es el siguiente:

IMPACTO DE LOS PRESTAMOS MULTIRED EN LA ECONOMIA PERUANA MILES DE S/.				
AÑOS	CONSUMO PRIVADO	DESEMBOLSO REAL(*) PRESTAMOS MULTIRED	EFECTO CONSUMO %	EFECTO EN EL EMPLEO %
2001	136,822,000	188,57	0.14	0.82
2002	143,965,000	562,263	0.39	2.29
2003	151,082,000	654,834	0.43	2.52
2004	162,444,000	1,081,873	0.66	3.88
2005	172,338,000	832,118	0.48	2.82

(*) Desembolso Real : Desembolso del Periodo - Cancelac. Ampliacion ,Refinanciación
Fuente: Banco de la Nación, BCR

3.3. Análisis de las Fuerzas Competitivas:

- **Rivalidad entre las Empresas que Compiten:**

La rivalidad de los competidores es moderada debido a que existen varias entidades financieras que ofrecen préstamos de consumos con tasas atractivas y requisitos mínimos a un mercado amplio que busca siempre mejores condiciones y que puede optar por diferentes entidades según las experiencias que tengan con los diferentes bancos. Se puede observar que el Banco Interbank, lanzó un programa de créditos para maestros del sector Educación en descuentos por planilla, del cual atrajo a este sector ya que les entregaba créditos sin aval a diferencia del crédito Multired que si es con una garantía. Otras estrategias que acoge la competencia es que conquista

a sus clientes por las promociones y entrega de regalos por obtener un préstamo a diferencia del banco que no lo hace.

- **La Entrada Potencial de Competidores Nuevos:**

La entrada de nuevos competidores es alta debido a la competitividad del sistema financiero peruano que se caracteriza por la presencia de un elevado capital extranjero lo cual es un riesgo alto, para los Préstamos Multired, debido a que pueden ingresar entidades financieras con la capacidad de diseñar un producto similar y que logre realizar convenios con las unidades ejecutoras para realizar los descuentos por planilla reduciendo el riesgo para la entidad financiera.

- **El Desarrollo Potencial de Productos Sustitutos:**

El desarrollo de productos sustitutos es bajo ya que al hablar de productos financieros al idearse alguna modalidad que pueda sustituir a los préstamos esta podría ser imitada por las diferentes entidades financieras. Ahora en la actualidad podría indicarse, de que el Préstamo Multired, tendría un producto sustituto, ya que el directorio del Banco de la Nación, está por aprobar el lanzamiento de la tarjeta de crédito, teniendo una amenaza en las colocaciones de préstamos personales.

- **El Poder de Negociación de los Proveedores:**

Los proveedores se pueden considerar una amenaza cuando están en capacidad de imponer el prechoque una entidad debe pagar por el insumo, en este caso el insumo es el dinero y quienes lo proporcionan son las diferentes fuentes de fondeo, los cuales pueden ser las personas que

depositan su dinero en los bancos u otros bancos, en general. Existen diversas fuentes de fondeo por lo cual no hay un predominio de este, es decir, el poder de negociación es bajo. La principal fuente de fondeo del Banco de la Nación es el Estado y el mismo banco, por lo cual este capital resulta más barato que el resto

- **El Poder de Negociación de los Consumidores:**

Es baja debido a que las tasas de interés, plazos, condiciones y montos máximos a prestar según los ingresos se encuentran ya es establecidas para los clientes por lo que nada no existe negociación entre el banco y los clientes.

3.4. Análisis de la Oferta:

- **Niveles de Competencia:**

Competencia a nivel de producto	Competencia a nivel de necesidad	Competencia a nivel de recursos
<p>(Conformado por todos los Bancos que otorgan préstamos de consumo ya que cubren la misma necesidad del mismo mercado)</p> <p>- Banco del Trabajo, banco privado que ofrece diversos préstamos de consumo como, crédito para la mujer que trabaja, crédito facilito, crédito de s/. 1000 al toque y créditos a microempresarios.</p> <p>- Banco Interbank, crédito por convenio con el Ministerio de Educación que presta dinero fácil a todos los docentes mediante el descuento de su</p>	<p>(Conformado por todas las cooperativas, cajas rurales que otorgan préstamos a Mivivienda, créditos pignoraticios y apoyo a las MYPES)</p> <p>- Derrama Magisterial, brinda servicio de créditos de consumo a trabajadores activos, cesantes y jubilados del Ministerio de Educación, por el descuento mensual por planilla.</p> <p>- Cafae, Estos créditos son atendidos con recursos propios, los cuales son otorgados a los trabajadores del Sector</p>	<p>(Conformado generalmente por las casas comerciales, que ahora buscan obtener mayor crédito en el mercado, mediante sus tarjetas de créditos, préstamos, seguros, dinero en efectivo, etc)</p> <p>- Financiera CMR, se dedica principalmente al financiamiento de personas naturales, a través del crédito para compras en las tiendas Saga Falabella, Tottus y Convenios con que cuenta la Financiera,</p>

<p>remuneración mensual.</p> <p>- Banco de Comercio, El Producto Préstamos Personales por Convenio es un préstamo que se otorga a los miembros de la Policía Nacional, Marina de Guerra, Fuerza Área Y Ejército Peruano en Actividad ya sea situación de actividad o retiro, Los trámites son rápidos y se hacen en bienestar de las fuerzas armadas mencionadas.</p> <p>- Banco Financiero, Producto especialmente diseñado para atender las mínimas necesidades de liquidez de los trabajadores de Empresas / Instituciones, clientes o potenciales clientes del Banco Financiero, previa evaluación.</p> <p>- Banco de Crédito, préstamo de Consumo que ofrece el BCP, para trabajadores con ingresos mínimos ya sea personas dependientes e independientes, con cómodas cuotas a cancelar.</p>	<p>Educación que requieren de un préstamo rápido y que no cuentan con la liquidez necesaria para acceder a un préstamo bancario.</p> <p>- Mi Banco, se dedica al financiamiento de la pequeña y micro-empresa. En el Perú, las pequeñas empresas constituyen un importante sector, así como en el resto de Latinoamérica. En Lima se concentraría el 70% de la demanda de créditos para la pequeña y microempresa, por lo que existe un gran potencial demanda</p> <p>Caja Metropolitana de Lima, realizan varios tipos de transferencias de crédito, como préstamos inmediatos con garantías de joyas (prendario), préstamos personales de libre disponibilidad otorgados a trabajadores de las empresas publicas o privadas por descuento por planilla, créditos rápidos y simples de Mi Vivienda, créditos Inmobiliarios para financiar proyectos de inversión, créditos con garantía en moneda Nacional o extranjera otorgado a clientes que cuenta con depósitos a plazos.</p>	<p>mediante la tarjeta denominada CMR Falabella. La Financiera cuenta con colocaciones por más de S/. 400 millones que representan poco más del 7.5% del total de colocaciones de créditos de consumo en el sistema financiero Nacional peruano, además se encarga del financiamiento de personas naturales, a través del crédito para compras en las tiendas Saga Falabella, mediante la tarjeta denominada CMR Falabella. Adicionalmente la Financiera tiene diferentes contratos con otras empresas.</p> <p>- Financiera Cordillera, ofrece dos sistemas de préstamos de efectivo: Súper Efectivo (préstamos preaprobados hasta por el 100% de la línea otorgada), y Efectivo Express (adelanto de efectivo hasta el 40% de la línea de crédito del afiliado).</p>
---	---	--

- **Competencia Directa:**

La competencia directa esta conformada por todos los bancos privados que ofrecen préstamos de consumo, como por ejemplo Banco de Comercio, Banco del Trabajo, Interbank, Banco de Banco de Crédito, los cuales ya manejan la modalidad de descuento por planilla.

- **Competencia Indirecta:**

La competencia indirecta esta conformada por las cooperativas y las diferentes asociaciones sin fines de lucro que forman los trabajadores de los diferentes ministerios.

- **Factores Críticos de Éxito en el Sector:**

En sector es importante para el éxito: el mejor conocimiento del mercado objetivo, transparencia en la información, la rapidez, simplicidad de los procesos, de requisitos y la baja tasa de interés.

3.5. Análisis del Consumidor:

- **Necesidades y Comportamiento del Consumidor:**

Los Préstamos Multired nacen como una oportunidad -negada por la libre iniciativa privada- para que trabajadores públicos y jubilados cuenten con acceso al crédito, cumpliendo así el Estado un rol subsidiario.

Los prestamos Multired son considerados dentro del grupo de prestamos de consumo los cuales se destina a cubrir las necesidades básicas o mas urgentes del segmento objetivo, en muchos casos estos préstamos contribuyen a mejorar el poder adquisitivo de este segmento.

El segmento al cual esta dirigido los prestamos Multired canaliza el dinero para el pago de bienes y servicios, gastos de educación, salud, gastos personales, diversión, etc.

Tomando en cuenta los 9 estilos de vida desarrollados por Rolando Arellano²⁰ nuestros consumidores se encuentran dentro de los siguientes grupos:

- *Los Progresistas: hombres y mujeres relativamente (entre 20 y 39 años) que migran a las ciudades en busca de éxito. En ese proceso adoptaron las costumbres de la ciudad en la que viven (se acriollan). Piensan que la mejor manera de conseguirlo es vía el trabajo, y también mediante el estudio. Consideran que el éxito está en función del tiempo y esfuerzo invertido más que en los recursos económicos que tenga. Proactivos, organizados y voluntariosos. Están acostumbrados a plantearse metas y conseguirlas. Por su dimensión y nivel de ingresos constituyen el grupo homogéneo de mayor capacidad económica del país. Este grupo será al que se dirija la publicidad de préstamos con énfasis en el monto máximo por ser considerados por tener mayor capacidad económica. , considerándose a trabajadores contratados del sector Educación, Poder Judicial, personal administrativo del Ministerio de Salud, INPE etc.*

- *Los Afortunados: Son hombres y mujeres jóvenes, en su mayoría solteros. Interesados en el progreso individual. En labrarse un futuro. Estudian y trabajan para ello. Aspiran a diferenciarse del resto. Alcanzar posiciones de liderazgo económico y mucha motivación de logro. Les gusta el poder y las relaciones sociales. Eminentemente pragmáticos. Son modernos tanto en su consumo como en su modo de pensar. Son los que más viajan al extranjero y los más cosmopolitas. Gastan mucho en productos de consumo suntuario. A*

²⁰ <http://www.arellanoim.com/consumidores21.htm>

este grupo se dirigen los créditos de consumo para ser utilizado para cubrir necesidades más suntuarias a diferencia de otros grupos, aquí encontramos al grupo de jóvenes entre 25 y 35 años antes mencionados. Podrían considerarse a Vocales Supremos del Poder Judicial, Generales de las Fuerzas Armadas, Personal del Congreso, Médicos del Ministerio de Salud, etc.

- *Los Sobrevivientes: Son hombres o mujeres de edad avanzada (60 años o más) cuyas principales preocupaciones son conseguir dinero para subsistir y mantener a sus familias. Miran el futuro con temor. Fatalistas, atribuyen las causas de sus mala situación al sistema, pero al mismo tiempo no se sienten con las suficientes energías como para luchar. Están cansados, y en muchos casos, resignados. Son principalmente los abuelos a los cuales la inexistencia de extrema pobreza. En términos de consumo uno de los segmentos menos modernos del país. Pensionistas de los diferentes Ministerios y pensionistas de la ONP*

- *Los Emprendedores. Viven en ciudades medianas y grandes y viajan mucho por trabajo (sobretudo a provincias). Podría situárseles dentro de la clase media típica. Considerando a clientes generalmente activos con ingresos promedios desde s/. 700 a s/. 1000, que solicitan el crédito, para invertir en un negocio particular.*

- *Los tradicionales: Luchan por conseguirse un puesto en la ciudad, pero se resisten a sacrificar su identidad, como pueden ser trabajadores administrativos del Poder Judicial, Efectivos de la Policía Nacional del Perú, Efectivos del Ejercito Peruano, Docentes del Ministerio de Educación con traslado a la capital.*

- **Causas de la Satisfacción e insatisfacción:**

Los clientes del Banco de la Nación que se acerca a tramitar su préstamo muestran satisfacción al ser atendido con rapidez, cortesía, y se le brinda siempre una alternativa de solución en caso de presentarse algún problema.

Es causa de insatisfacción el encontrarse con largas colas, burocracias y demoras innecesarias.

- **Tipo de Situación de Compra:**

El trámite del préstamo no es una compra o adquisición por impulso, sino una decisión estudiada donde el cliente que se acerca al banco ha comparado previamente las tasas de interés, plazos y condiciones tanto de otros bancos como cooperativas u otros asociación para las cuales califica como cliente para poder decidir la opción indicada.

4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

A continuación se presenta las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Banca de Consumo del Banco de la Nación (Programa: Préstamos Multired)

4.1 Análisis FODA:

4.1.1. Fortalezas:

- a. Banco de la Nación es un Banco con experiencia y sólida estructura financiera.
- b. Ser el banco del estado peruano.
- c. Amplia cobertura en el ámbito nacional.
- d. Es reconocido en el sector financiero, por otorgar préstamos de consumo a miembros del Sector Público y Pensionistas bajo descuentos directos a sus cuentas de ahorros.
- e. Bajo nivel de morosidad.
- f. Mejor Sistema de cobranza
- g. Amplio conocimiento de sus clientes, mediante su sistema de información.
- h. Menor riesgo Crediticio.
- i. Bajos costos operativos.
- j. Menor costo efectivo.
- k. Haber desarrollado un proceso simple y rápido para la evaluación, aprobación y desembolso de préstamo.
- l. Descentralización de las oficinas de préstamos.
- m. Ofrece un producto con la tasa de interés más baja del mercado 1.25 % mensual, 16.08% anual al rebatir
- n. Dos meses considerados periodos de gracia en cada año: abril y diciembre.
- o. Flexibilidad de las condiciones para el préstamo y mínimos requisitos.
- p. No existe la penalidad de pago por la cancelación anticipada del préstamo.

- q. Los recursos humanos involucrados directamente con la actividad del Préstamo Multired, gozan de alta capacidad técnica y profesional.
- r. El personal está siendo permanentemente capacitado por el Banco de la Nación.

4.1.2. Debilidades:

- a. Contar con un sistema poco flexible para el cliente al momento de elegir plazos, cuotas y monto a prestar.
- b. Exigir aval para el trámite de los préstamos.
- c. Congestión (colas) en la mayoría de las oficinas de créditos.
- d. Demora para comunicar oportunamente las directivas que están relacionada a la atención al público.
- e. El personal operativo encargado del proceso de préstamo no cuenta con poder de decisión para la solución de problemas.
- f. Centralismo y burocracia para ciertos procesos de aprobación y de levantamiento de restricciones.
- g. No contar con normas de calidad para la atención al público.
- h. Tener que reingresar al sistema y reprocesar información de clientes y garantes al momento de realizar la garantía cruzada o simultánea, ya que el proceso es en un sistema no muy actualizado.
- i. Poca coordinación de información en las diferentes sucursales y agencias del Banco de la Nación en Lima Metropolitana y provincias sobre el sistema del préstamo.
- j. Poca promoción y publicidad para el Producto.
- k. El tamaño del mercado

- I. Para la el Calculo del monto del préstamo solo se toma en cuenta el ingreso que se deposita en la cuenta de ahorro que el cliente mantiene en el Banco de la Nación.

4.1.3. Oportunidades

- a. Favorables perspectivas macroeconómicas
- b. Desarrollo de un nicho de mercado no atendido por la banca privada (Trabajadores y pensionista del sector público).
- c. Expansión de oficinas.
- d. Lanzamiento del Programa PC Perú por el gobierno que se canalizara por medio del Banco de la Nación y los Préstamos Multired.
- e. Lanzamiento de una tarjeta de Crédito para servidores y pensionistas del Sector Público.
- f. Lanzamiento de créditos mi vivienda para servidores y pensionistas del Sector Público.

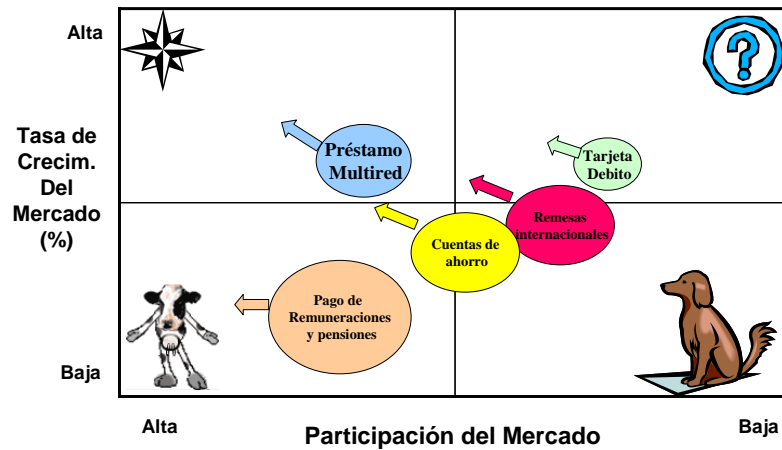
4.1.4. Amenazas:

- a. Riesgo de sobreendeudamiento de clientes.
- b. Competencia de los bancos actuales, en el mercado de créditos por convenio.
- c. Incursión de nuevos capitales extranjeros en el sistema financiero en el segmento de mercado del banco de la Nación.
- d. No esta regulado por la SBS.
- e. El nuevo reglamento para la administración del riesgo de sobreendeudamiento de la SBS.

- f. Las facultades del Banco cambian según el gobierno de turno así como el tamaño del estado, esto implica una ampliación o una reducción del mercado objetivo de los Préstamos Multired.
- g. Presión adversa o ataque por parte de los medios de comunicación hacia los Préstamos Multired, especialmente de la prensa amarillista (periódicos chicas), que generalmente nuestro segmento lee, divulgan información equivocada, como por ejemplo que otorgamos préstamos sin garantía, o de Mi Vivienda o que la campaña de préstamos ya culminó.

4.2 Análisis matriz BCG

Análisis de Portafolio Matriz BCG Sector Persona Natural



5. DECISIONES ESTRATÉGICAS DE MARKETING

En esta parte del trabajo se identifica a quienes esta dirigido el Préstamo Multired, pues no todas las personas que trabajan en el Sector Público están en condiciones de poder acceder a los Préstamos Multired, lo mismo ocurre con algunos pensionistas.

5.1. Segmentación:

a. *Segmento Objetivo Primario*, Conformado por personas de ambos sexos, entre 35 a 77 años, trabajadores activos nombrados y cesantes o jubilados del sector público Nacional, personas que gusten de solicitar créditos para subsistir económicamente a sus necesidades básicas, con promedio de ingresos adquisitivos desde s/. 75.00 a s/. 1000 nuevos soles mensuales, comprendidos en un NSE C y D.

Segmento Objetivo Secundario, Conformado por personas de ambos sexos, entre 25 a 40 años, trabajadores activos contratados del sector público, personas que realizan trabajos profesionales en diversos ministerios, con ingresos adquisitivos desde s/. 700 a s/. 2500 nuevos soles, comprendidos en un NSE C y D.

- **Segmentación Geográfica**

* Región	El Préstamo Multired, abarca sus servicios a nivel Nacional, teniendo en cuenta los diversos tipos de clientes que frecuentan las agencias en las tres regiones del país.
* Tamaño de la ciudad	En el Perú hay total de 27 947 millones de habitantes a nivel Nacional, representando el 72% en Lima Metropolitana.
* Distribución de la población	El servicio de Préstamos Multired, puede clasificarse en distribuirse en una población <i>urbana</i> (porque sus servicios se encuentran dentro de la ciudad – Lima Metropolitana y distintos distritos en la distribución de sus agencias) , <i>suburbana</i> (la mayoría de clientes que acuden a las Agencias provienen de los conos y distritos aledaños de estas zonas) , <i>rural</i> (clasificando a los clientes que acuden al servicio en las zonas de la sierra y lugares en donde no llega la Oferta Bancaria), pero solo abarcaremos al estudio del segmento de población <i>urbana</i> y <i>suburbana</i> .
* Clima	El servicio de Préstamos Multired, se puede clasificar de acuerdo al clima y temporada en donde acude mayor afluencia de público en las Agencias, Sucursales y Oficinas Especiales de Lima, ya que en el mes de Abril (escolaridad), Diciembre (Fiestas Navideñas), Julio (Fiestas Patrias), observando también que podría influenciar los días soleados y con mucho frío, baja el volumen de colocaciones en los créditos.

- **Segmentación Demográfica**

* Edad	- <i>Segmento Objetivo Primario</i> , comprendido en una edad entre 35 a 77 años de edad, abarcando en mercados de Adultez Intermedia y Tardía. - <i>Segmento Objetivo Secundario</i> , comprendido en una edad entre 25 a 40 años, dirigiéndonos a un mercado de Adultez Temprana.
* Sexo	Comprendido en dirigirse en ambos sexos (Masculino y Femenino)
* Ciclo de Vida Familiar	Ya que nuestro servicio es “ masivo” podría clasificarse en las siguientes etapas: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Pareja joven casada con hijos</i>, comprendido generalmente en personal activo de las Fuerzas Armadas, personal contratado del Ministerio de Educación, Ministerio de Salud y Poder Judicial. - <i>Paternidad</i>, abarcando los tres nidos. - <i>Nido Vacío</i>, generalmente abarcando a los jubilados y cesantes del sector público. - <i>Disolución, generalmente jubilados y cesantes que quedan solos en su hogar.</i>
* Distribución de Ingresos	Los ingresos de nuestro segmento se clasifica de la siguiente manera:- <i>Ingreso personal</i> , ya que nuestro segmento distribuye sus ingresos de sus sueldos y pagos profesionales.
* Educación	El nivel de Educación alcanzado por nuestro segmento podría clasificarse en un nivel primario y secundario (concluido y no concluido), técnico y superior.
* Ocupación	Los clientes que acuden a nuestro servicio pueden indicarse que tienen diversas ocupaciones como docentes, médicos, policías, militares, marinos, enfermeros(as), abogados(as), secretarias, personal de limpieza, conserjes etc.
* Clase Social - NSE	Clasificado en un NSE C y D.

- **Psicográfica**

* Personalidad	En el Servicio de Préstamos Multired, podemos indicar que las personas “ <i>compulsivas</i> ” (aquellos clientes que solicitan el crédito de forma rápida y sin dudar en la otorgación del préstamo, y no emplearlo en algo necesariamente útil, solo por simple necesidad en sacarlo al momento por falta de dinero) , así mismo los clientes “ <i>precavidos</i> ” (son aquellos que analizan mas de una vez en cuanto a requisitos, tasa de interés, beneficios, y lo emplean en una necesidad básica ya sea en Educación, gastos familiares, viajes etc.). Por tal motivo, la información de sus folletos e afiches publicitarios deben ser de forma clara, precisa e indicar a detalle las características del Servicio.
-----------------------	---

- **Segmentación Conductual**

* Índice de Uso	<p>- <i>No usuarios</i>, Aquellos clientes que no utilizan nuestro servicio ya sea por las diferentes restricciones en el crédito, como por ejemplo, clientes con invalidez, contratados por recibos por honorarios, cesantes con mas de 77 años, orfandad etc.</p> <p>- <i>Usuarios</i>, Podemos indicar que clasificamos a nuestros <i>usuarios fuertes</i> o <i>muy usuarios</i> a todo nuestro segmento objetivo del sector público como ministerio de Educación, Fuerzas Armadas, Salud, Cesantes y Jubilados. Y clasificar a su vez a los <i>usuarios débiles</i>, reforzando ahora aquellos clientes que tienen ingresos mas de s/.3500, y que no se atreven a solicitar el préstamo ya sea por los requisitos adicionales que se les pide para su evaluación.</p> <p>Pero concentrarnos en nuestro segmento de usuarios fuertes, para seguir satisfaciendo sus necesidades de créditos de consumo, en aplicar ofertas de promociones en diversas fechas especiales.</p>
------------------------	---

5.2 Posicionamiento:

Los prestamos Multired están posicionados como “los prestamos inmediatos para los empelados y jubilados del sector publico a una baja tasa de interés”.

A nivel institucional el Banco de la Nación está cambiando. Usuarios y clientes empiezan a percibirlo como una entidad eficiente y moderna, y a premiarla con su reconocimiento.

6. MIX DE MARKETING DE LOS PRESTAMOS MULTIRED

Una de las partes importantes para poder entender en donde radican las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; es el de conocer el marketing mix del producto, que en este caso es el Préstamo Multired, pues esta nos da una idea de cómo el Banco de la Nación penetra en el mercado de la Banca de consumo y que estrategia de mercado emplea para incursionar en el mercado. Por otra parte nos muestra la simplicidad con la que operara el sistema de los Préstamos Multired.

6.1 Producto:

Los Préstamos Multired son préstamos otorgados a los trabajadores del sector público y pensionistas que cobran sus sueldos y pensiones a través del banco.

A continuación detallaremos las características más resaltantes del préstamo a 15, 24 y 36 meses:

- ❖ Rango de ingresos entre S/. 75.00 hasta S/. 5,000.00
- ❖ Periodos de gracia en abril y diciembre
- ❖ Abono del préstamo en la cuenta de ahorros
- ❖ Cancelación anticipada, sin penalidad
- ❖ Pago automático de las cuotas mensuales con cargo a la cuenta de ahorros
- ❖ En caso de fallecimiento, el préstamo se cancela con cargo al Fondo de Contingencia
- ❖ Se aceptará la reciprocidad de avales entre el titular y el garante.
- ❖ Un garante puede respaldar la deuda de un solo titular y no puede volver a ser garante mientras no se haya cancelado el préstamo
- ❖ El garante debe tener la condición de trabajador nombrado, contratado a plazo indeterminado ó pensionista y su ingreso deberá ser por lo menos el 90% del que percibe el titular. En caso de no alcanzar dicho porcentaje, se podrá otorgar a este último un préstamo hasta por el monto al que podría acceder el garante.
- ❖ El titular y garante deben tener clasificación Normal en la Central de Riesgo de la SBS.
- ❖ Las cuentas de ahorros del titular y garante deberán tener como antigüedad mínima tres meses.
- ❖ La presencia del titular y garante (ambos) es obligatoria para la suscripción del pagaré.

- ❖ No se otorgan préstamos a las personas que perciben ingresos por Asignación Judicial, Pensión de sobrevivencia por Orfandad y Ascendencia, Invalidez no definitiva o Pensión Provisional.
- ❖ Los clientes pueden obtener un nuevo préstamo o modificar el plazo de una operación, con la condición de haber amortizado por lo menos una (1) cuota de su préstamo

Los préstamos a 60 meses en general tienen las mismas características de los anteriores pero además se debe considerar lo siguiente:

- ❖ No cuenta con periodos de gracia.
- ❖ Para préstamos a 60 meses, ambos deben ser trabajadores activos nombrados con más de 2 años o pensionistas.
- ❖ Para obtener un préstamo a plazo de 60 meses, el titular debe haber cancelado su préstamo o no haber obtenido préstamo alguno, dicha cancelación no debe haber sido anticipada mediante prepago.
- ❖ No se pueden realizar ampliaciones una vez firmado el pagaré.

Ventaja Competitiva:

La ventaja competitiva del programa: Préstamos Multired se encuentra determinada por ofrecer la *menor tasa de interés del mercado* para préstamos de consumo siendo **de 1.25%** al rebatir mensual, como consecuencia de manejar un menor riesgo crediticio y menores costos operativos, además, el Banco de La Nación realiza el proceso de evaluación, aprobación y desembolso del préstamo en aproximadamente **20 minutos** para su libre disposición.

6.2 Precio

Al hablar de precio en este caso específico nos referimos a las tasa de interés que se encuentra relacionada con los préstamos, la cual es como se detalla a continuación:

Plazo	Tasa de Interés *
15, 24 y 36 meses	16.08%
60 meses	19.56%

(*) Efectiva anual, reajutable, aplicable para un año de 360 días.

La estrategia utilizada en este caso es de penetración, pues se utiliza la tasa de interés mas baja que la de los competidores.

El Préstamo Multired está sujeto al pago del Impuesto a las Transferencias Financieras (ITF), cuya tasa es 0.08%. Se aplica sobre las siguientes operaciones:

- Abono del préstamo en la cuenta de ahorros del prestatario.
- Retiro del préstamo.
- Pago de cuotas o cancelación del saldo por ventanilla.

Comisión de Contingencia: Servicio mediante el cuál se aplica un porcentaje de descuento al importe del préstamo, que permite la cancelación de préstamos por fallecimiento del deudor, de acuerdo al siguiente cuadro (% de descuento aplicado al préstamo por única vez en el momento del desembolso)

<i>Edad</i>	15, 24 y 36 meses *	60 meses *
Menos a 45 años	1.00%	1.50%
Entre 45 y 65 años	1.25 %	1.50%
Entre 65 y 75 años	1.50%	2.50%
Mayores a 75 años	2.50%	3.50%

* *Porcentaje reajutable.*

La frecuencia de pago mensual, mediante cuotas fijas de amortización de capital más intereses. El tipo de interés que se aplica es al rebatir, se calcula sobre el saldo del préstamo a cancelar.

El descuento es a través de la cuenta de ahorro que mantiene el cliente en el Banco de la Nación, la diferencia con la banca tradicional es que todo el mercado objetivo del banco de la nación percibe sus ingresos mensuales por intermedio del Banco de la Nación, y en la banca Privada no ocurre lo mismo salvo cuando existen convenios con las empresas para efectuar los descuentos pero eso ocurre con mucho menor frecuencia.

Es condición necesaria que el deudor y el aval mantengan una cuenta de ahorro en el Banco de la Nación, esto constituye una gran ventaja pues la devolución del dinero está asegurada, por lo cual el riesgo crediticio disminuye. Adicionalmente, se ahorran grandes costos, como por ejemplo: los que se generan por servicios de cobranza y seguimientos respectivos a los clientes y avales. Este sistema de cobro es el que garantiza el 99.99% de recupero del banco. Las entidades financieras en general no cuentan con este sistema de cobranza, salvo el caso que tenga convenios con las empresas, pero por lo general esto no ocurre, entonces en condiciones normales del mercado, el Banco de la Nación tendría que implementar otro sistema de cobranza o en su defecto crear un departamento especialmente dedicado al seguimiento del cliente y a la recuperación de los préstamos, bajo este contexto el Banco de la Nación de ningún modo mantendría un recupero del 99.99 % sobre sus colocaciones. De esta manera el precio que maneja el Banco de la

Nación se incrementaría como consecuencia de un aumento en sus gastos operativos y del riesgo crediticio.

Por otro lado los cobros a los cuales se encuentran expuestos los deudores son los siguientes:

- **Interés Compensatorio.-** Se cobra desde la fecha de vencimiento de la cuota hasta su cancelación. Su cálculo se realiza sobre el monto de la cuota a la tasa de interés de 16.08 efectiva anual.
- **Interés Moratorio.-** Considerando que existe un desfase entre la fecha de vencimiento de la cuota y la fecha del cobro automático realizado el día del abono de los ingresos en la cuenta de ahorros del cliente, el recargo por mora se cobra a partir del 30° día posterior a la fecha de vencimiento de la cuota, hasta el día de cancelación. Su cálculo se realiza sobre la amortización de la cuota. Su calculo se realiza a una tasa de interés de 4.623% efectiva anual reajutable.

El cliente podrá efectuar la cancelación anticipada de una cuota o del total del préstamo, en cualquier oficina del Banco. Dicho prepago no será penalizado.

(Ver Anexo 3)

6.3 Plaza

Están dirigidos a todos los empelados del sector publico y pensionistas con ingresos desde S/. 75.00 soles hasta S/. 5,000.00.

El rango de edades para acceder el préstamo se encuentre entre 18 años hasta los 80 años menos el periodo del préstamo.

Como estrategia se utiliza la amplia red de agencias del banco para la descentralización de los préstamos buscando así la descongestión de las oficinas especializadas de créditos y eliminar las colas de dichas oficinas.

Actualmente el Banco de la Nación cuenta con 32 oficinas que otorgan préstamos en la zona de Lima y 335 oficinas en provincia permitiéndole al Banco tener una mayor cobertura a nivel nacional y llegar a las zonas más alejadas del Perú (Zonas UOB) en donde la Banca Tradicional no posee agencias porque no les es rentable.

(Ver Anexo 4)

6.4. Promoción

Se aplican las siguientes estrategias para el mix de comunicación:

Marketing Directo:

Se realizan charlas informativas en las instituciones públicas como: colegios, centros de salud, ministerios, etc., en los cuales se les informa al personal sobre los beneficios y características del préstamo, se distribuyen afiches y folletos informativos.

Podemos decir que el tipo de Venta que realiza Banco de la Nación es mas una venta receptiva. Las entidades financieras privadas presentan otros tipos de promoción, las cuales son mas agresivas y mas costosas pues estos involucra un mayor despliegue de personal y de publicidad, es una venta activa.

Publicidad

No realiza publicidad masiva en medios, solo utiliza la publicidad belon the line, es decir la exposición de los afiches y folletos en toda la red de sucursales y agencias a nivel nacional. La Banca Tradicional suele usar mucho la publicidad en medios masivos cuyos precios son muy elevados y aumentan sus costos operativos.

(Ver Anexo 5)

6.5. Personas

El proceso de los Préstamos Multired está a cargo del personal profesional, capacitado y con amplia experiencia en el otorgamiento de créditos en la Banca Privada, son estos, quienes realizan todo el proceso de evaluación y aprobación del préstamo, con amplia experiencia en el otorgamiento de Créditos en la Banca probada.

Para el desembolso interviene la autorización del funcionario encargado de la oficina puede ser el supervisor de la oficina especial de prestamos o el administrados, jefe de operaciones de la sucursal o agencia.

6.6. Evidencia Física

Su infraestructura a Nivel Nacional, le permite atender este servicio en su red de sucursales y agencias así como también en oficinas especiales de créditos ubicadas a nivel nacional inclusive en las zonas más alejadas del país.

También cuenta con una línea gratuita 0 800 –1-8630, para absolver todas las consultas de prestamos Multired.

Además, para acceder a información y obtener un cálculo aproximado del monto a prestar y de la cuota a pagar lo pueden hacer vía la página web del banco que tiene una opción para dichos cálculos.

6.7. Procesos

El proceso de evaluación, aprobación y desembolso de un préstamo Multired se realiza en un tiempo máximo de 20 minutos, disponiendo el cliente del dinero al instante.

Los requisitos mínimos que el cliente y garante deben presentar son:

- ❖ Tarjeta Multired Azul ó Tarjeta Multired Global Débito
- ❖ Original y copia del Documento Nacional de Identidad con holograma de haber sufragado en las últimas elecciones. (El Carnet de Extranjería es aceptado para acceder al préstamo)
- ❖ Original y copia de la última Boleta de Pago.
- ❖ Original y copia del último recibo de agua, luz o teléfono fijo.

Habitualmente la Banca Tradicional toma en cuenta cuatro variables para el proceso de evaluación: estabilidad laboral (1 año de antigüedad), estabilidad domiciliaria (1 año de antigüedad), buenos antecedentes crediticios y la cuota a pagar en todo el sistema financiero no debe de exceder el 25% del nivel de ingreso que pueda sustentar el cliente.

La certificación de la estabilidad laboral y domiciliarias implican verificaciones y/o inspecciones al centro de trabajo o al domicilio, esto hace que se eleven sus costos operativos y se alargue el tiempo de evaluación de un crédito con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio y la cartera pesada.

Para el caso del Banco de la Nación no se realizan ningún tipo de verificación ni al domicilio ni al trabajo, como consecuencia del sistema de cobranza y de la información que ya se posee sobre los clientes.

El Banco de la Nación en su evaluación no considera las deudas que pueda tener el cliente en el sistema financiero, es decir, el cliente puede encontrarse sobre endeudado en el sistema financiero, pero como el pago de la cuota está asegurado por el sistema de cobranza, se le otorga crédito, adicionalmente sólo se considera el 25% del ingreso promedio que sustenta el cliente a través del sistema de información del Banco, no se admiten la sustentación de otros ingresos.

Existe el levantamiento de las restricciones, si el cliente posee calificación diferente a normal en el último periodo de análisis, en el sistema tradicional, no se le otorgaría el crédito, el Banco de la Nación mediante el levantamiento de la restricción le otorga el crédito al cliente y asume el respectivo aprovisionamiento por el crédito otorgado con la seguridad de que el cliente le pague al banco, por el sistema de cobranza que posee el Banco de la Nación. Muchos de los clientes reportados con calificaciones diferentes a normal en el sistema financiero, solicitan el Préstamo Multired con la finalidad de cancelar las deudas por las cuales se encuentran reportados y únicamente desean estar endeudados con una sola entidad, aquella que les resulte menos costosa y le brinde mayores facilidades como es el caso de los Préstamos Multired.

Para el caso de que el ingreso promedio del titular supera los S/. 3,500.00, y de mantener ésto deuda en el Sistema Financiero, se deberá incluir las cuotas pendientes de pago de dicha deuda, en el Sistema Informático, a fin de calcular su ingreso real y consecuentemente el importe del préstamo, en otras palabras se le evalúa según la política de crédito de la banca tradicional.

En caso el ingreso promedio del pensionista supere los S/. 5,000.00, deberá presentar constancia de 2 (dos) entidades financieras, en las cuales conste que no pueden atender su solicitud de préstamo.

De alguna manera el banco quiere favorecer a las personas con menores ingresos, aquellas personas que poseen ingresos por encima del promedio reciben el tratamiento que se les daría en la banca tradicional.

(Ver Anexo 6).

CONCLUSIONES

1. Si bien es cierto, en la década de los noventa el crédito en el Perú se caracterizó por presentar altas tasas de interés y presentar altos índices de morosidad, para el periodo 2001-2005 la tendencia en general del sistema financiero es el de mantener un crecimiento continuo de la oferta y demanda del crédito en el Perú, presentando una disminución de la tasa de interés, este mejoramiento de la cartera es debido a los siguientes factores:
 - Las entidades financieras han pasado por un proceso de aprendizaje y especialización en los diferentes segmentos del mercado, a su vez, este proceso de aprendizaje y especialización ha permitido tener un mayor conocimiento sobre los diferentes tipos de clientes que existen y cuales son sus necesidades, de esta manera, un mejor conocimiento del mercado y un aumento en la competencia, permite por un lado, mejorar la calidad en la evaluación de los créditos (flexibilidad en las políticas de crédito) y en las herramientas empleadas para la evaluación, como son las centrales de riesgos, las cuales describen cual es el comportamiento de pago que tiene el cliente en el sistema financiero. Por otro lado el aumento en la competencia hace que en el mercado, el cliente pueda contar con diferentes tipos de productos que se adecuan a sus ingresos y a sus necesidades según sea el momento.
 - Los clientes en su mayoría cuentan con antecedentes crediticios, lo cual, les facilita el acceso a los créditos en el sistema financiero, ellos saben, que según el comportamiento de pago que mantengan en el sistema financiero, podrán acceder o no al crédito. El crédito en el Perú ha dejado de ser un producto elitista y de difícil acceso, para pasar a ser, un bien de uso generalizado, es decir, se

ha convertido en una herramienta imprescindible para la subsistencia de las personas. De esta manera se ha desarrollado una cultura crediticia dentro del público. Ahora las personas, evalúan y comparan entre los diferentes tipos de productos que existen en el mercado y si ellos se encuentran en la capacidad de poder pagarlos. Por otro lado las personas encuentran en el mercado la información necesaria sobre los productos y costos del servicio, permitiéndoles tomar mejores decisiones sobre los productos que van a elegir.

- La estabilidad económica por la que atraviesa el Perú, provoca un gran cambio en el comportamiento del consumidor, por lo que el consumidor no destina parte del excedente de sus ingresos al ahorro para poder consumir el día de mañana, sino por el contrario lo consume el día de hoy y los pagará a lo largo del tiempo, con la seguridad de que en el futuro contará con los ingresos suficientes para poder cancelar la deuda adquirida, todo esto financiado por la banca de consumo.
2. Los montos de colocaciones de la banca de consumo crecieron durante el periodo 2001-2005. Sin embargo debemos destacar que los montos colocados por las tarjetas de crédito, presentaron un crecimiento sostenido y a altas tasas de interés promedio, tomando cada vez más un mayor protagonismo en la banca de consumo, por ser de uso masivo, es por eso que la banca de consumo del Banco de la Nación lanzará próximamente al mercado su tarjeta de crédito.
 3. El Banco de la Nación al ingresar a un mercado competitivo con el Programa: Préstamos Multired ha logrado crecer a altas tasas y ubicarse dentro de las primeras posiciones dentro de la banca de consumo peruana. No se puede determinar si existe o no una relación directa entre el crecimiento de la banca estatal y la banca de consumo, lo que si se puede afirmar, es que la banca estatal no sólo descentraliza el crédito a

nivel nacional con mayores colocaciones en provincia , además logra llegar a las zonas mas alejadas y de extrema pobreza, en donde la banca privada no tiene acceso y tampoco tiene intención de llegar a ellos pues no les resulta rentable, sino a la vez a insertado a personas que antes no contaban con un crédito por no contar con un historial crediticio o por tener una edad avanzada (pensionistas de la ONP, pensionistas de los diversos ministerios y que poseen un ingreso promedio de 259 a 415 nuevos Soles). Por otro lado la banca de consumo del Banco de la Nación ha creado un nuevo mercado que le resulta atractiva a la banca privada, tal es así, que el Banco del Trabajo lanzo al mercado un tipo de crédito dirigido a pensionistas de hasta 85 años, es decir, la banca privada desea competir con el Banco de la Nación. Si la banca estatal desplaza o no a la banca privada no es importante, siempre y cuando la banca estatal genere utilidades y no perdidas, no se tiene porque premiar a la banca privada con altas tasas de ganancias, cuando sus resultados no son los mas adecuados socialmente hablando (accesibilidad y precios cómodos), mas si lo son económicamente para ellos, de tal manera que sólo amplían los ingresos de la banca privada.

4. Las personas que poseen ingresos promedios mas altos y las cuales mantenían deudas en la banca privada, pasan a formar parte de los deudores del banco de la Nación, dejando de lado a la banca privada, es decir, surge una migración de la banca privada a la banca estatal, por ofrecer mejores condiciones para el crédito. Cuando se inicio el programa de los Préstamos Multired, la banca privada no se dio por aludida, porque consideraban que el segmento al que se dirigía los préstamos no era atractivo para ellos y por cierto, las cuentas del estado fueron ofrecidas a la banca privada (ejemplo: pago de los sueldos del ministerio de educación) y estas devolvieron el manejo de dichas cuentas al Banco de la Nación. Es a raíz del protagonismo que obtuvo el programa dentro del sistema financiero que se le toma en cuenta y se le considera un peligro para los intereses de la banca privada.

5. La tasa de interés promedio de los préstamos a más de 360 días desde el 2001 al 2005 disminuyó en un 29.9% desde la entrada del Banco la Nación a la banca de consumo, si bien es cierto que hace falta instituciones que hagan respetar la propiedad de los acreedores, el Banco de la Nación contribuye a que muchas personas regularicen su situación en el sistema financiero. Así, para poder acceder al Préstamo Multired es necesario que las personas regularicen sus deudas en el sistema financiero, previa verificación de esto por parte del banco para poder acceder al préstamo. De esta manera una persona que posee calificación diferente a la normal en el sistema financiero, es imprescindible que demuestre haber regularizado su situación para obtener un crédito dentro del banco, respetando el derecho de los otros acreedores del sistema financiero.

6. La banca de consumo del Banco de la Nación es un proyecto social rentable que ha beneficiado a personas con menores ingresos (S/. 250 – S/. 769 Nuevos Soles). Contrariamente a lo que puedan decir, el personal que trabaja en el área de la banca de consumo del Banco de la Nación cuenta con una amplia experiencia y provienen en su mayoría de la Banca de Privada.

7. La falta de independencia del Banco de la Nación si constituye un verdadero problema en el sentido de que depende verdaderamente de la Política Económica del gobierno de turno. En tal sentido, es recomendable implantar cambios que permitan una mayor independencia, ello puede ir de la mano del establecimiento de directorios independientes, cuya vigencia no coincida con los cambios de gobierno.

8. El éxito alcanzado por los Préstamos Multired es el resultado de poseer menores costos operativos, un sistema de cobro a través de la cuenta de ahorro que necesariamente debe poseer tanto el prestatario como el aval en el Banco de la Nación, esto permite tener un menor riesgo crediticio y contar con una política de crédito más flexible, son las variables que hacen posible contar con la tasa de interés más baja del mercado convirtiéndose así en el factor clave para el éxito del programa: Préstamos Multired. Por lo sencillo que es el producto y por la transparencia del manejo que este emana es difícil que se pueda favorecer a ciertos sectores o se preste a manipulaciones. Sin embargo contribuye al proceso de reactivación de la económica medido a través del consumo y de su impacto en los niveles de empleo.

9. El Banco de la Nación procura mantener la mayor transparencia, en tal sentido habría que establecer claros criterios de rendición de cuentas para la institución estatal, señalando sus obligaciones y las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.

10. El contar con un mercado objetivo pequeño y limitado hace que se produzcan constantes ampliaciones de los créditos, es por eso que los desembolsos de los préstamos pueden descender en los próximos años. Pero a la vez se produce una fidelización del consumidor por el producto del Bancote la Nación y se convierte en una alternativa de financiamiento al alcance de los menos favorecidos.

11. El Banco de la Nación contribuye al desarrollo de una cultura de pago de las personas eso lo demuestra su tasa de recupero del 99.99% y por el contrario castiga a las personas que incumplen en el pago de sus Préstamos Multired, por lo cual el Programa: Préstamo Multired de ninguna manera puede ser considerado como un regalo, si no por el contrario debe ser considerado como una buena alternativa de financiamiento para los pensionista y empleados del Sector Público desatendidos por la banca privada.

12. En general, el Banco de la Nación no compite en iguales condiciones con la Banca Múltiple, pero debemos de tomar en cuenta que en el libre mercado nadie compite en iguales condiciones, todos hacen uso de sus ventajas comparativas, por ejemplo: un mayor conocimiento del mercado, contar con mejores sistemas de evaluación y de seguimiento, etc. La nueva administración del riesgo de sobreendeudamiento es un intento por disminuir las ventajas que posee el Banco de la Nación, pues estas normas siempre se han aplicado en la Banca Privada, más no eran aplicadas por el Banco de la Nación.

13. Los Préstamos Multired por como está concebido lo hace ser un producto simple, altamente competitivo y de mayor rentabilidad por presentar grandes ventajas con respecto a la banca privada. En condiciones normales de mercado, en donde el acreedor no posee el poder de cobranza con el que cuenta actualmente el Banco de la Nación sobre sus deudores, el banco, se enfrentaría a un mercado totalmente desconocido para ellos, el cual le implicaría un tremendo aumento del riesgo crediticio y por ende aumento en los índices de morosidad, tendría que reestructurar su política de crédito, contar con departamentos y sistemas especializados en la evaluación y seguimiento de los créditos, tener la experiencia y la capacitación necesaria para enfrentarse al mercado, por lo cual no sería competitivo en el libre mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- Apoyo (1999), “¿Qué más podemos esperar de los plásticos?”, Lima, Revista: Semana Económica, Septiembre 1999,38pp.
- Apoyo Consultoría; SAE (2003), “¿Situación actual y perspectivas del sistema bancario.”, Lima, Apoyo Consultoría, 88pp.
- Arellano C., Rolando. - David Burgo A. (2004),” Ciudad de los Reyes, de los Chavez, los Quispe.... “. Lima 2004, Epena 2004.
- Arellano C, Rolando.” Los Estilos de Vida en le Perú, como somos y pensamos los peruanos del siglo XXI”. 2da Edición Lima, Perú- 2003.
- BCRP, “El costo del crédito en el Perú. Revisión de la Evolución Reciente”. DT.Nº. 2006-004. Serie de Documentos de Trabajo. Gerencia de Estabilidad Financiera. Junio 2006, 55 pp.
- Burneo Farfán, Kurt (1997), “Altísimos intereses, escasa información”, Lima, Revista: Actualidad Económica del Perú, abril 1997, 27 – 28 pp.
- Burneo Farfán, Kurt (1999), “Devaluación y banca de consumo”, Lima, Revista: Actualidad Económica del Perú,ene – feb 1997, 20 – 22 pp.
- Cañamero, Roberto (1997), “El vendedor del crédito de consumo... la oveja negra?”, Lima, Síntesis, 03 de julio 1997,24pp.
- Ganoza Durand, Carlos (2004), “En busca del crédito perdido”, Lima, Revista: Semana Económica, 18 – 19pp.
- González-Vega, Claudio; Prácticas prometedoras en Finanzas Rurales “Tecnología de Créditos y de Captación de Depósitos en Organizaciones Financieras Rurales; Metodología de Evaluación”. Enero, 1999; San José de Costa Rica, 5 – 6 pp.

- Hill, Charles W. L. (1996), "Administración Estratégica. Un Enfoque Integrado", Bogota, Editorial McGraw - Hill, 540 pp.
- Holgado Dorado, Kiler (2003), "Reseña de la evolución del crecimiento de la banca de consumo en el periodo 1995 – 1998. caso bancos: del Trabajo – Solventa", Lima, Universidad Nacional de Ingeniería, Facultad de Ing. Económica, Informe de Suficiencia, 74pp.
- Macroconsult (2002), "El consumo de electrodomésticos: el crédito como fuerza de ventas.", Lima, REM SECTORIAL, abril 2002,1 – 17 pp.
- Macroconsult (2003), "Situación y perspectivas del sistema bancario al cierre del 2002", Lima, REM SECTORIAL, feb 2003,1 – 22 pp.
- Macroconsult (2004), "El sex appeal del micro – crédito.", Lima, REM SECTORIAL, abril 2004,1 – 33 pp.
- Marttans, Juan José (1998), "Las microfinanzas y la gestión de centrales de riesgos II", Encuentro anual de la banca, Lima, Universidad de Lima.
- Pairazamán, Roberto (2003), "El crédito de consumo en el Perú.", Lima, Universidad del Pacífico CIUP, 1ra Edición, Documento de trabajo 59, 58pp.
- Roger d. Blackwell - Paul w. miniard- James f Engel." El comportamiento del consumidor". editorial Thomson Novena Edicion - Mexico 2000
- Rojas Tupayachi, Rafael (1994), "La banca cambia de traje, irrumpe el crédito de consumo en el Perú.", Lima, Business, año 1 #2, nov. 1994, 18 – 30pp.
- Romero Sanchez, Daniel (1996), "Banca de consumo: lo que se dice de la tasa de interés, Lima, Universidad de Lima 1996, 30pp.
- Rossini Miñan, Renzo; Romero Caro, Manuel (2003), "Sólo crecen crecen créditos en soles y se destinan al consumo", Lima, Diario: Gestión, 03 Septiembre 2003, 18pp.
- Superintendencia de Banca y Seguros (1993), "Información Financiera", Lima, 1era. Edición, 300pp.

- Superintendencia de Banca y Seguros (1995), “Guía del director de empresas bancarias, financieras y de crédito de consumo “, Lima, 1era. Edición, 327pp.
- Trivelli Avila, Carolina (1997), “Crédito en los hogares rurales del Perú”, Consorcio de Investigación Económica y Social, Lima, 1era. Edición, 73pp.
- Universidad de Lima (1996), Facultad de Economía, “Alternativas comparadas de financiamiento bancario: instrumentos y propuestas”, Lima, Universidad de Lima, 1era Edición, 100pp.
- Uriarte Otoy, Percy (1995), “Revolución financiera: la invasión de la banca de consumo amplia la capacidad de compra de la población.”, Lima, Busines, Año 1 #6, marzo 1995, 10 –21pp.
- Zapata Palacios, Luis (2000), “Punto y seguido: sobre la liquidación de Orión Banco”, Lima, Revista: Semana Económica, 11 jun 2000, 10 – 11 pp.
- Zapata Palacios, Luis (2001), “Lento pero seguro: el mercado de las tarjetas de crédito y débito”, Lima, Revista: Semana Económica, 01 de julio 2001, 14 – 18 p.
- www.arellanoim.com/consumidores21.htm
- www.asbanc.com.pe
- www.bcp.com.pe
- www.bn.com.pe
- www.bcrp.gob.pe
- www.ednoperu.com/edicionNota.php?IDnoticia=19903&EN=368
- www.elecciones2006.onpe.gob.pe
- www.inei.gob.pe
- www.sbs.gob.pe

ANEXOS

Anexo 1

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE LOS CREDITOS DE CONSUMO COLOCADOS (2001 - 2005)					
ENTIDAD FINANCIERA	2001	2002	2003	2004	2005
B. Continental	12,79%	11,22%	12,39%	11,72%	12,20%
B. de Comercio	3,53%	2,82%	2,76%	2,59%	3,83%
B. de Crédito del Perú	19,42%	14,78%	15,95%	14,38%	15,76%
B. del Trabajo	6,99%	6,81%	6,80%	6,47%	6,06%
B. Financiero	1,44%	2,41%	3,43%	3,34%	3,01%
B. Interamericano de Finanzas	0,30%	0,78%	1,54%	1,60%	1,86%
B. Santander Central Hispano	5,92%	3,46%	2,29%	0,00%	0,00%
B. Standard Chartered	0,05%	0,02%	0,01%	0,01%	0,00%
B. Sudamericano	1,48%	1,76%	2,29%	2,21%	2,38%
B. Wiese Sdameris	22,46%	18,90%	15,60%	14,25%	14,22%
BankBoston	0,28%	0,27%	0,24%	0,20%	0,00%
Citibank	5,84%	4,69%	3,68%	3,52%	5,19%
Interbank	13,17%	15,26%	17,21%	16,87%	17,62%
Mibanco	0,75%	1,24%	1,46%	1,40%	1,91%
Total tarjetas de Crédito	24,32%	29,81%	33,06%	46,25%	40,12%
Total Préstamos de Libre Disponibilidad + Vehiculares	70,12%	54,59%	52,59%	51,41%	43,93%
Total Banca Privada	94,43%	84,41%	85,65%	78,57%	84,04%
B. de la Nación	5,57%	15,59%	14,35%	21,43%	15,96%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente SBS

Anexo 2

CRECIMIENTO PORCENTUAL DE LOS CREDITOS DE CONSUMO (2001 - 2005)				
ENTIDAD FINANCIERA	2002	2003	2004	2005
B. Continental	9,01%	30,26%	17,58%	25,84%
B. de Comercio	-0,93%	15,61%	16,55%	78,80%
B. de Crédito del Perú	-5,34%	27,26%	12,08%	32,49%
B. del Trabajo	21,15%	17,82%	18,25%	13,18%
B. Financiero	107,92%	67,92%	21,09%	8,88%
B. Interamericano de Finanzas	227,92%	132,31%	29,66%	39,97%
B. Santander Central Hispano	-27,31%	-21,93%		
B. Standard Chartered	-59,99%	-53,79%	98,81%	
B. Sudamericano	47,38%	54,04%	19,59%	30,36%
B. Wiese Sdameris	4,60%	-2,64%	13,55%	20,62%
BankBoston	19,24%	5,72%	2,72%	-100,00%
Citibank	-0,06%	-7,57%	18,78%	78,64%
Interbank	43,98%	33,04%	21,85%	26,25%
Mibanco	104,89%	39,07%	19,74%	64,58%
Total tarjetas de Crédito	52,43%	30,79%	39,89%	30,34%
Total Préstamos de Libre Disponibilidad + Vehiculares	-3,20%	13,61%	-2,25%	28,39%
Total Banca Privada	11,13%	19,68%	14,02%	29,31%
B. de la Nación	248,33%	8,57%	85,55%	-9,97%
TOTAL	24,33%	17,95%	24,28%	20,90%

Fuente SBS

Anexo 3

1.- Préstamo Multired a 15, 24 ó 36 meses

Se otorga a los trabajadores activos y pensionistas con un ingreso mínimo mensual de S/. 75.00. En caso de los trabajadores activos, el límite máximo de ingresos para su otorgamiento es S/. 5,000.00, y para los pensionistas, no existe límite máximo de ingresos. Sus condiciones son:

Tasa de interés : 16.0754517% efectiva anual reajutable.

Año base : 360 días

Base imponible : Saldo

Frecuencia : Mensual, mediante cuotas fijas de amortización de capital más intereses, con opción de prepago. Los meses de abril y diciembre son períodos de gracia.

Intereses :
$$I_t = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S_{t-1}$$

Donde:

I_t : Interés en el periodo t

i_{tea} :Tasa de interés efectiva anual, aplicable para un año de 360 días

n :Número de días transcurridos en el periodo t

S_{t-1} : Saldo pendiente de cobro en el periodo t-1

Amortizaciones :

$$A_t = \frac{P}{(N - M)}$$

Donde:

A_t : Amortización en el periodo t

P : Importe del préstamo

N : Plazo

M : Número de meses de gracia dentro del plazo

Cuotas :

$$C_t = I_t + A_t$$

Donde:

C_t : Cuota en el periodo t

I_t : Interés en el periodo t

A_t : Amortización en el periodo t

Comisión de Contingencia: Servicio mediante el cuál se aplica un porcentaje de descuento al importe del préstamo, que permite la cancelación de préstamos por fallecimiento del deudor.

Tipo : Porcentual

Comisión :

Edad	% Descuento
Menor a 45 años	1,00%

Entre 45 y 65 años	1,25%
Entre 65 y 75 años	1,50%
Mayor a 75 años	2,50%

Base imponible : Importe del préstamo

Frecuencia : Se aplica por única vez en el momento del desembolso

2.- Préstamo Multired a 60 meses

Se otorga a los trabajadores activos y pensionistas con un ingreso mínimo mensual de S/. 75.00 y máximo de S/. 5,000.00. Sus condiciones son:

Tasa de interés : 19.56% efectiva anual reajutable

Año base : 360 días

Base imponible : Saldo

Frecuencia : Mensual, mediante cuotas fijas de amortización de capital más intereses, con opción de prepago.

Intereses :

$$I_t = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S_{t-1}$$

Donde:

I_t : Interés en el periodo t

i_{tea} : Tasa de interés efectiva anual, aplicable para un año de 360 días

n : Número de días transcurridos en el periodo t

S_{t-1} : Saldo pendiente de cobro en el periodo t-1

Amortizaciones : $A_t = \frac{P}{N}$

Donde:

A_t : Amortización en el periodo t

P : Importe del préstamo

N : Plazo

Cuotas : $C_t = I_t + A_t$

Donde:

C_t : Cuota en el periodo t

I_t : Interés en el periodo t

A_t : Amortización en el periodo t

Comisión de Contingencia: Servicio mediante el cuál se aplica un porcentaje de descuento al importe del préstamo, que permite la cancelación de préstamos por fallecimiento del deudor.

Tipo : Porcentual

Comisión :

Edad	% Descuento
Menor a 45 años	1.50%
Entre 45 y 65 años	1.50%
Entre 65 y 75 años	2.50%
Mayor a 75 años	3.50%

Base imponible : Importe del préstamo

Frecuencia : Se aplica por única vez en el momento del desembolso

Los siguientes conceptos se aplican a ambos productos:

Impuesto: El Préstamo Multired está sujeto al pago del Impuesto a las Transferencias Financieras (ITF), cuya tasa es 0.08%. Se aplica sobre las siguientes operaciones:

Abono del préstamo en la cuenta de ahorros del prestatario.

Retiro del préstamo.

Pago de cuotas o cancelación del saldo por ventanilla.

Interés Compensatorio.- Se cobra desde la fecha de vencimiento de la cuota hasta su cancelación. Su cálculo se realiza sobre el monto de la cuota.

Tipo : Porcentual

Tasa de interés : 16.0754517% efectiva anual reajutable para préstamos a 15,24 y 36 meses y 19.56% efectiva anual reajutable para préstamos a 60 meses.

Año base : 360 días

Interés Moratorio.- Considerando que existe un desfase entre la fecha de vencimiento de la cuota y la fecha del cobro automático realizado el día del abono de los ingresos en la cuenta de ahorros del cliente, el recargo por mora se cobra a partir del 30° día

posterior a la fecha de vencimiento de la cuota, hasta el día de cancelación. Su cálculo se realiza sobre la amortización de la cuota..

Tipo : Porcentual

Tasa de interés : 4.623% efectiva anual reajutable

Año base : 360 días

Pago de cuota adelantada y cancelación total anticipada.- El cliente puede pagar 01 cuota por adelantado o cancelar el saldo total del préstamo anticipadamente, deduciéndose el monto por intereses respectivo. En el 1° caso citado, el número de días registrado para el cálculo de intereses de la cuota pagada por adelantado, se cuenta a partir de su fecha de vencimiento, y el número de días registrado para el cálculo de intereses de la siguiente cuota, se calcula a partir de la fecha de pago adelantado.

Tasa de costo efectivo anual.- Se calcula convirtiendo la tasa de costo efectivo mensual a anual, mediante la siguiente fórmula:

$$i_a = (1 + i_m)^{12} - 1$$

Donde:

i_a : Tasa de costo efectivo anual

i_m : Tasa de costo efectivo mensual

La tasa de costo efectivo mensual se calcula al igualar el valor actual de todas las cuotas que el cliente debe cancelar (no se efectúan pagos adicionales) con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo, el cual resulta de la sustracción de la comisión de contingencia y el cargo por ITF, al importe del préstamo.

Ejemplo 1: Préstamo Multired por S/. 5,000.00 a 15 meses

Préstamo: S/. 5,000.00

Fecha del préstamo: 10/01/2006

Plazo: 15 (con meses de gracia en abril y diciembre)

Tasa de interés: 16.0754517% T.E.A. (1.25% T.E.M.)

Cronograma de Pagos

N° de Cuota	Fecha de Venc.	Amortización	Interés	Cuota	Saldo
0	10/01/2006				5000.00
1	09/02/2006	416.67	62.50	479.17	4583.33
2	11/03/2006	416.67	57.29	473.96	4166.66
3	10/04/2006	0.00	0.00	0.00	4166.66
4	10/05/2006	416.67	104.82	521.49	3749.99
5	09/06/2006	416.67	46.87	463.54	3333.32
6	09/07/2006	416.67	41.67	458.34	2916.65
7	08/08/2006	416.67	36.46	453.13	2499.98
8	07/09/2006	416.67	31.25	447.92	2083.31
9	07/10/2006	416.67	26.04	442.71	1666.64
10	06/11/2006	416.67	20.83	437.50	1249.97
11	06/12/2006	0.00	0.00	0.00	1249.97
12	05/01/2007	416.67	31.44	448.11	833.30
13	04/02/2007	416.67	10.42	427.09	416.63
14	06/03/2007	416.63	5.21	421.84	0.00
15	05/04/2007	0.00	0.00	0.00	0.00
		5000.00	474.80	5474.80	

Amortizaciones:

Se calculan mediante la siguiente fórmula:

$$A_t = \frac{P}{(N - M)} = \frac{5000}{(15 - 3)} = \frac{5000}{(12)} = 416.66\dots$$

(Se redondea a 02 decimales)

La última amortización se iguala al saldo.

Intereses:

El cálculo de intereses de la cuota 01, es:

$$I = \left[\left(1 + 16.0754517\% \right)^{30/360} - 1 \right] * 5,000.00 = 62.50$$

$$I = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S$$

El cálculo de intereses de la cuota 02, es:

$$I = \left[\left(1 + 16.0754517\% \right)^{30/360} - 1 \right] * 4,583.33 = 57.29$$

$$I = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S$$

La cuota 03 es período de gracia

El cálculo de intereses de la cuota 04 es:

$$I = \left[\left(1 + 16.0754517\% \right)^{60/360} - 1 \right] * 4,166.66 = 104.82$$

$$I = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S$$

Los intereses de las siguientes cuotas se calculan de forma similar, redondeándose a 02 decimales.

Cuotas

El cálculo de la cuota 01 se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$C_1 = I_1 + A_1 = 62.50 + 416.67 = 479.17$$

Las siguientes cuotas se calculan de forma similar.

Monto efectivamente recibido del préstamo

Se calcula de la siguiente forma: Importe del préstamo-Comisión de contingencia-ITF por abono en Cta. de ahorros-ITF por retiro en Cta. de ahorros = Monto efectivamente recibido del préstamo.

Préstamo: S/. 5,000.00

Comisión de contingencia (1.00%): S/. 50.00 (Edad: Menor a 45 años)

Préstamo menos comisión: S/. 4,950.00

ITF por abono en Cta. (0.08%): S/. 3.96

Monto abonado en Cta.: S/. 4,946.04

ITF por retiro de Cta. (0.08%): S/.3.95

Monto efectivamente prestado: S/. 4,942.09

Tasa de Costo Efectivo

La tasa de costo efectivo mensual asciende a 1.4142%, y se obtiene igualando el valor actual de las cuotas, con el monto que efectivamente el cliente ha recibido en préstamo.

$$\frac{S/.479.17}{(1+0.014142)} + \frac{S/.473.96}{(1+0.014142)^2} + \dots + \frac{S/.421.84}{(1+0.014142)^{14}} = S/.4,942.09$$

La tasa de costo efectivo anual es 18.3545%, el cual se hallado como:

$$\text{Costo Efectivo Anual} = (1+0.014142)^{12} - 1 = 18.3545\%$$

Cuota 01

Cuota 02

Cuota 14

Ejemplo 2: Préstamo Multired por S/. 19,000.00 a 60 meses

Préstamo: S/. 19,000.00

Fecha de préstamo: 10/01/2006

Edad del solicitante: Entre 45 y 65 años

Plazo : 60 meses

Tasa de interés: 19.56% T.E.A. (1.50% T.E.M.)

Cronograma de Pagos

N° de Cuota	Fecha de Venc.	Amortización	Interés	Cuota	Saldo
0	10/01/2006				19000.00
1	09/02/2006	316.67	284.98	601.65	18683.33
2	11/03/2006	316.67	280.23	596.90	18366.66
3	10/04/2006	316.67	275.48	592.15	18049.99
4	10/05/2006	316.67	270.73	587.40	17733.32
5	09/06/2006	316.67	265.98	582.65	17416.65
6	09/07/2006	316.67	261.23	577.90	17099.98
7	08/08/2006	316.67	256.48	573.15	16783.31
8	07/09/2006	316.67	251.73	568.40	16466.64
9	07/10/2006	316.67	246.98	563.65	16149.97
10	06/11/2006	316.67	242.23	558.90	15833.30
11	06/12/2006	316.67	237.48	554.15	15516.63
12	05/01/2007	316.67	232.73	549.40	15199.96
13	04/02/2007	316.67	227.98	544.65	14883.29

14	06/03/2007	316.67	223.23	539.90	14566.62
15	05/04/2007	316.67	218.48	535.15	14249.95
16	05/05/2007	316.67	213.73	530.40	13933.28
17	04/06/2007	316.67	208.98	525.65	13616.61
18	04/07/2007	316.67	204.23	520.90	13299.94
19	03/08/2007	316.67	199.48	516.15	12983.27
20	02/09/2007	316.67	194.73	511.40	12666.60
21	02/10/2007	316.67	189.98	506.65	12349.93
22	01/11/2007	316.67	185.23	501.90	12033.26
23	01/12/2007	316.67	180.48	497.15	11716.59
24	31/12/2007	316.67	175.73	492.40	11399.92
25	30/01/2008	316.67	170.98	487.65	11083.25
26	29/02/2008	316.67	166.23	482.90	10766.58
27	30/03/2008	316.67	161.48	478.15	10449.91
28	29/04/2008	316.67	156.74	473.41	10133.24
29	29/05/2008	316.67	151.99	468.66	9816.57
30	28/06/2008	316.67	147.24	463.91	9499.90
31	28/07/2008	316.67	142.49	459.16	9183.23
32	27/08/2008	316.67	137.74	454.41	8866.56
33	26/09/2008	316.67	132.99	449.66	8549.89
34	26/10/2008	316.67	128.24	444.91	8233.22
35	25/11/2008	316.67	123.49	440.16	7916.55
36	25/12/2008	316.67	118.74	435.41	7599.88
37	24/01/2009	316.67	113.99	430.66	7283.21
38	23/02/2009	316.67	109.24	425.91	6966.54
39	25/03/2009	316.67	104.49	421.16	6649.87
40	24/04/2009	316.67	99.74	416.41	6333.20
41	24/05/2009	316.67	94.99	411.66	6016.53
42	23/06/2009	316.67	90.24	406.91	5699.86
43	23/07/2009	316.67	85.49	402.16	5383.19
44	22/08/2009	316.67	80.74	397.41	5066.52
45	21/09/2009	316.67	75.99	392.66	4749.85
46	21/10/2009	316.67	71.24	387.91	4433.18
47	20/11/2009	316.67	66.49	383.16	4116.51
48	20/12/2009	316.67	61.74	378.41	3799.84
49	19/01/2010	316.67	56.99	373.66	3483.17
50	18/02/2010	316.67	52.24	368.91	3166.50
51	20/03/2010	316.67	47.49	364.16	2849.83
52	19/04/2010	316.67	42.74	359.41	2533.16
53	19/05/2010	316.67	37.99	354.66	2216.49
54	18/06/2010	316.67	33.24	349.91	1899.82
55	18/07/2010	316.67	28.49	345.16	1583.15
56	17/08/2010	316.67	23.75	340.42	1266.48
57	16/09/2010	316.67	19.00	335.67	949.81
58	16/10/2010	316.67	14.25	330.92	633.14
59	15/11/2010	316.67	9.50	326.17	316.47

60	15/12/2010	316.47	4.75	321.22	0.00
		19,000.00	8691.68	27,691.68	

Amortizaciones:

Se calculan mediante la siguiente fórmula:

$$A_t = \frac{P}{N} = \frac{19,000}{60} = 316.666\dots \text{ (Se redondea a 02 decimales)}$$

La última amortización se iguala al saldo.

Intereses:

El cálculo de intereses de la cuota 01 es:

$$I = \left[\left(1 + 19.56\% \right)^{30/360} - 1 \right] * 19,000.00 = 284.98$$

$$I = \left[\left(1 + i_{lea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S$$

El cálculo de intereses de la cuota 02 es:

$$I = \left[\left(1 + 19.56\% \right)^{30/360} - 1 \right] * 18,683.33 = 280.23$$

$$I = \left[\left(1 + i_{lea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S$$

El cálculo de intereses de la cuota 03 es:

$$I = \left[\left(1 + 19.56\% \right)^{30/360} - 1 \right] * 18,366.66 = 275.48$$

$$I = \left[\left(1 + i_{lea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S$$

Los intereses de las siguientes cuotas se calculan de forma similar, redondeándose a 02 decimales.

Cuotas

El cálculo de la cuota 01 se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$C_{1=} I_1 + A_1 = 316.67 + 284.98 = 601.65$$

Las siguientes cuotas se calculan de forma similar.

Monto efectivamente recibido del préstamo

Se calcula de la siguiente forma: Importe del préstamo-Comisión de contingencia-ITF por abono en Cta. de ahorros-ITF por retiro en Cta. de ahorros = Monto efectivamente recibido del préstamo.

Préstamo: S/. 19,000.00

Comisión de contingencia (1.50%): S/.285.00 (Edad: entre 45 y 65 años)

Préstamo menos comisión: S/. 18,715.00

ITF por abono en Cta. (0.08%): S/.14.97

Monto abonado en Cta.: S/. 18,700.03

ITF por retiro de Cta. (0.08%) : S/.14.96

Monto efectivamente prestado: S/.18,685.07

Tasa de Costo Efectivo

La tasa de costo efectivo mensual asciende a 1.5732%, y se obtiene igualando el valor actual de las cuotas, con el monto que efectivamente el cliente ha recibido en préstamo.

Cuota 01 Cuota 02 Cuota 60

$$\frac{S/.601.65}{(1+0.015732)} + \frac{S/.596.90}{(1+0.015732)^2} + \dots + \frac{S/.321.22}{(1+0.015732)^{14}} = S/.18,685.07$$

La tasa de costo efectivo anual es 20.60%, y se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Costo Efectivo Anual} = (1+0.015732)^{12} - 1 = 20.60\%$$

Ejemplo 3: Cobro de intereses compensatorios y moratorios cuando el cliente se atrasa en el pago de las cuotas

Si en el ejemplo 1, el cliente cancela la cuota 06 que vencía el 09/07/2006, 70 días después de su vencimiento, es decir el 17/09/2006, a partir del vencimiento, se generan intereses compensatorios aplicando la tasa de 16.08% efectiva anual reajutable. A partir de los 30 días de vencimiento, y en forma adicional al interés compensatorio, se generan los intereses moratorios a la tasa de 4.623% efectiva anual reajutable, hasta la cancelación del monto total.

Los intereses compensatorios y moratorios se determinan mediante las siguientes fórmulas:

Interés Compensatorio:

$$[(1 + 16.0754517\%)^{70/360} - 1] * 458.34 = 13.48$$

$$I_{Compensatorios} = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{D}{360}} - 1 \right] * Cuota$$



Donde:

$I_{compensatorio}$: Interés compensatorio

i_{tea} : Tasa de interés efectiva anual

D : Número de días transcurridos desde el vencimiento de la cuota hasta la fecha de pago de la misma.

Interés Moratorio:

$$((1 + 4.623\%)^{(70-30)/360} - 1) * 416.67 = 2.10$$

$$I_{Moratorio} = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{D-30}{360}} - 1 \right] * Amortización$$



Donde:

i_{tea} : Tasa de interés efectiva anual

D-30 : Número de días transcurridos, desde los 30 días pasados de la fecha de vencimiento de la cuota, hasta la fecha de pago.

Ejemplo 4: Cobro de intereses cuando el cliente paga su cuota por adelantado

Si en el ejemplo 1, la cuota 08 que vencía el 07/09/2006, el cliente la paga por adelantado el 25/08/2006, los intereses de esta cuota se determinan mediante la siguiente fórmula:

$$I = \left[\left(1 + 16.0754517\% \right)^{17/360} - 1 \right] * 2,499.98 = 17.66$$

$$I_t = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S_{t-1}$$



Donde:

- I_t** : Interés en el periodo t
- i_{tea}** : Tasa de interés efectiva anual
- n** : Número de días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la cuota hasta la fecha de pago
- S_{t-1}** : Saldo pendiente de cobro en el periodo t-1

Si el cliente cancela la cuota 09 en su fecha de vencimiento el 07/10/2006, los intereses de esta cuota se determinan mediante la siguiente fórmula:

$$I = \left[\left(1 + 16.0754517\% \right)^{43/360} - 1 \right] * 2,083.31 = 37.43$$

$$I_t = \left[\left(1 + i_{tea} \right)^{\frac{n}{360}} - 1 \right] * S_{t-1}$$



Donde:

It : Interés en el período t

I_{tea} : Tasa de interés efectiva anual

n : Número de días transcurridos desde la fecha de pago de la cuota 08, hasta la fecha de pago de la cuota 09

S_{t-1} : Saldo pendiente de cobro en el periodo t-1

Anexo 4

OFICINAS EN LIMA			
1	CREDITOS-CENTRO CIVICO 1	17	PLAZA PIZARRO
2	OF.ESPECIAL SAN BORJ	18	28 DE JULIO
3	CREDITOS-COMAS	19	EL AGUSTINO
4	CREDITOS-CALLAO	20	VILLA EL SALVADOR
5	CREDITOS-MONTEERRICO	21	SAN MARTIN DE PORRES
6	CREDITOS-JESUS MARIA	22	CHOSICA
7	OF.ESPECIAL SAN JOSE	23	BASE NAVAL
8	CREDITOS-CENTRO CIVICO 2	24	LAS PALMAS
9	PUEBLO LIBRE	25	COMAS
10	CHACLACAYO	26	COMAS 2
11	LURIN	27	LIMA
12	SAN JUAN DE MIRAFLOR	28	VENTANILLA
13	SAN JUAN DE LURIGANC	29	MIRAFLORES
14	LINCE	30	CARABAYLLO
15	AEROPUERTO	31	INDEPENDENCIA
16	PUENTE PIEDRA	32	MIN.MARINA

OFICINAS EN PROVINCIA											
1	AREQUIPA	68	SATIPO	135	CALCA	202	PANGO	206	CHALHUANCA	273	HUANCAPÍ
2	TRUJILLO	69	POMALCA	136	CARTAVIO	203	SECHURA	207	SANDIA	274	PAUCARTAMBO (CERRO DE PASCO)
3	HUANCAYO	70	CASA GRANDE	137	MONSEFU	204	CASTILLA - PIURA	208	DESAGUADERO	275	PARCONA
4	QUITOS	71	MALA	138	SAYAN	205	LOCUMBA	209	SAN FRANCISCO	276	HUALLANCA
5	CUZCO	72	BAGUA GRANDE	139	YUNGUYO	206	CHALHUANCA	210	MORROPE	277	TAMBOBAMBA
6	PIURA	73	PUCALA	140	CIUDAD ETEN	207	SANDIA	211	RECUAY	278	NINABAMBA
7	ICA	74	REQUENA	141	MENDOZA	208	DESAGUADERO	212	LLAMELLIN	279	PAIMAS
8	CHICLAYO	75	CONTAMANA	142	JUNIN	209	SAN FRANCISCO	213	SAN JOSE DE SISA	280	TARATA
9	HUANUCO	76	ETEN PUERTO	143	AMBO	210	MORROPE	214	IBERIA	281	ACARI
10	AYACUCHO	77	CHANCA	144	SAPOSOA	211	RECUAY	215	CHINCHEROS	282	SALITRAL
11	TACNA	78	CHOCOPE	145	LAMAS	212	LLAMELLIN	216	VILCASHUAMAN	283	FRIAS
12	PUNO	79	HUANCANE	146	PATIVILCA	213	SAN JOSE DE SISA	217	PANAO	284	LA PUNTA DE BOMBOM
13	CHIMBOTE	80	HUANCABAMBA	147	SAN JUAN DE MARI	214	IBERIA	218	CANTA	285	PAUCARTAMBO
14	SULLANA	81	TUMAN	148	CABALLOCOCHA	215	CHINCHEROS	219	CHIQUIAN	286	PARURO
15	JULIACA	82	LAREDO	149	SANTIAGO DE CHILCA	216	VILCASHUAMAN	220	YANAHUANCA	287	HUANCASANCOS
16	HUACHO	83	JUANJUI	150	NEGRITOS	217	PANAO	221	ANTA	288	HUALGAYOC
17	CAJAMARCA	84	NAUTA	151	AYABACA	218	CANTA	222	TUCUME	289	CORONGO
18	TUMBES	85	HUARMEY	152	MOCUPE	219	CHIQUIAN	223	PUTINA	290	SAN JOSE
19	CHINCHA	86	PIMENTEL	153	LIRCAY	220	YANAHUANCA	224	SOCOTA	291	ANTABAMBA
20	PUCALLPA	87	MIRAFLORES - A	154	YAURI	221	ANTA	225	PUERTO BERMUDEZ	292	JULCAN
21	HUARAZ	88	CORACORA	155	MOTUPE	222	TUCUME	226	CASCAS	293	SANTA ROSA
22	LAMBAYEQUE	89	CAJABAMBA	156	TAYABAMBA	223	PUTINA	227	PUEBLO NUEVO CORONADO	294	CHURIN
23	CAÑETE	90	CASMA	157	PICHANAKI	224	SOCOTA	228	OYOTUN	295	NUEVA CAJAMARCA
24	TARAPOTO	91	POMABAMBA	158	PERIFERICA - C	225	PUERTO BERMUDEZ	229	SANTO DOMINGO	296	CHAVINILLO
25	JAEN	92	CATACAOS	159	PAUSA	226	CASCAS	230	ACOBAMBA	297	CONCHUCOS
26	CERRO DE PASCO	93	CONCEPCION	160	MACUSANI	227	PUEBLO NUEVO	231	CHUQUIBAMBA	298	SAN PEDRO DE LLOC
27	MOQUEGUA	94	CELENDIN	161	PICOTA	228	OYOTUN	232	MONTERO	299	ATICO
28	HUARAL	95	PALPA	162	HUACRACHUCO	229	SANTO DOMINGO	233	SAN MIGUEL	300	JESUS
29	HUANCARE	96	AFLAO	163	YUNGAY	230	ACOBAMBA	234	PUERTO MALABRICO	301	MORO
30	PISCO	97	PARAMONGA	164	QUERECOTILLO	231	CHUQUIBAMBA	235	OMATE	302	QUEROCOTO
31	BARRANCA	98	URUBAMBA	165	UCHIZA	169	CONTUMAZA	236	MANCORA	303	CHACAS
33	JAUIJA	99	BAMBAMARCA	166	SAN MARCOS	170	JAZAN	237	EL ALTO	304	JUMBILLA
32	ANDAHUAYLAS	100	LAMPA	167	SIHUAS	171	CARHUAZ	238	ACOBAMBA	305	HUANCARAMA
34	MOYOBAMBA	101	PUQUIO	168	LOS ORGANOS	172	SALAVERRY	239	SAN MATEO	306	LARAMATE
35	PACASMAYO	102	SAN IGNACIO	169	CONTUMAZA	173	VILLA RICA	240	CORIRE	307	EL ESTRECHO
36	ABANCAY	103	MORROPON	170	JAZAN	174	SAN RAMON	241	HUACAYBAMBA	308	LONYA GRANDE
37	MOLLENDO	104	CHUPACA	171	CARHUAZ	175	VITOR	242	BOLIVAR	309	YAUCA
38	CHACHAPOYAS	105	ZORRITOS	172	SALAVERRY	176	AUCAYACU	243	ATALAYA	310	COMBAPATA
39	TINGO MARIA	106	LA UNION	173	VILLA RICA	177	COCACHACRA	244	CURAHUASI	311	PACAIPAMPA
40	BAGUA CHICA	107	PAIJAN	174	SAN RAMON	178	SAN MIGUEL	245	YAUYOS	312	IZCUCHACA
41	TARMA	108	AGUAS VERDES	175	VITOR	179	SANTA MARIA DE	246	CHURCAMP	313	QUEROCOTILLO
42	TALARA	109	MOCHUMI	176	AUCAYACU	180	PISCOBAMBA	247	CARHUAMAYO	314	PUCARA (AYAVIRI)
43	AYAVIRI	110	ASCOPE	177	COCACHACRA	181	SAN JACINTO	248	VIRU	315	OCONA
44	CHOTA	111	SANTA CRUZ	178	SAN MIGUEL	182	CABANILLAS	249	PUERTO SUPE	316	CHILCA HUANCAYO
45	CHEPEN	112	CHICAMA	179	SANTA MARIA DE	183	TEMBLADERA	250	MATARANI	317	HUAMBOS
46	SICUANI	113	SANTA	180	PISCOBAMBA	184	CABANA	251	CHALACO	318	YARINACOCHA
47	FERRENAFE	114	TOCACHE	181	SAN JACINTO	185	APATA	252	CAJATAMBO	319	ORCOPAMPA
48	PERIF. AREQUIPA	115	LAS LOMAS	182	CABANILLAS	186	CANCHAQUE	253	CANGALLO	320	CANDARAVE
49	CAMANA	116	ILAVE	183	TEMBLADERA	187	SAN MARCOS	254	HUARIACA	321	CUMBA
50	ILO	117	CERRO MOCHO	184	CABANA	188	PUEBLO SUPE	255	ACOMAYO	322	OCROS
51	YURIMAGUAS	118	PERIFERICA HUANCAYO	185	APATA	189	AGUAYTIA	256	TACABAMBA	323	TORATA
52	QUILLABAMBA	119	OXPAMPA	186	CANCHAQUE	190	QUEROBAMBA	257	CHUQUIBAMBILLA	324	PAUCARA
53	LA MERCED	120	LLATA	187	SAN MARCOS	191	COTAHUASI	258	PUCARA	325	TAMBO
54	PAITA	121	CHILCA	188	PUEBLO SUPE	192	RIVERO	259	CASTROVIRREYNA	326	HUAYLAS
55	NAZCA	122	CHONGOYAPE	189	AGUAYTIA	193	CHIVAY	260	POMATA	327	PUERTO INCA
56	CUTERVO	123	LA UNION	190	QUEROBAMBA	194	HUARMACA	261	LA FLORIDA	328	CHALA
57	PUERTO MALDONADO	124	JAYANCA	191	COTAHUASI	195	CHILETE	262	EL PEDREGAL	329	COLCABAMBA
58	HUAMACHUCO	125	URCOS	192	RIVERO	196	SUYO	263	LUNAHUANA	330	LA QUEBRADA
59	CARAZ	126	BELLAVISTA	193	CHIVAY	197	JOSE LEONARDO	264	AJJA	331	GREGORIO ALBARRACIN
60	LA OROYA	127	PAMPAS	194	HUARMACA	198	SORITOR	265	MOHO	332	USQUIL
61	RIOJA	128	OTUZCO	195	CHILETE	199	LAMUD	266	CARAVELI	333	POZUZO
62	CAYALTI	129	REQUE	196	SUYO	200	SAN LUIS	267	SAN PABLO	334	HUAYOPATA
63	TAMBO GRANDE	130	OLMOS	197	JOSE LEONARDO	201	SANTO TOMAS	268	YANAoca	335	PERIFERICA TRUJILLO
64	HUANTA	131	JULI	198	SORITOR	202	PANGO	269	OYON		
65	MATUCANA	132	GUADALUPE	199	LAMUD	203	SECHURA	270	SAN JUAN DEL ORO		
66	AZANGARO	133	HUARI	200	SAN LUIS	204	CASTILLA - PIURA	271	HUAYTARA		
67	CHULUCANAS	134	HUAURA	201	SANTO TOMAS	205	LOCUMBA	272	ASILLO		

Anexo 5

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

El banco de la Nación se encuentra restringido en el aspecto publicitario. En año 2005 realiza una campaña publicitaria en radio, televisión y periódicos como una forma de comunicar su nueva imagen relacionándolo con los servicios que brinda el banco.

Los préstamos Multired utilizan una forma alternativa de promoción enfocada directamente al nicho de mercado al que se dirigen, que consiste en visitar directamente las diferentes entidades públicas.

Estas campañas de promoción se realizan de la siguiente manera:

- Para la selección de la entidad, primero se solicita la relación de las entidades públicas del distrito o distritos cercanos a la oficina de préstamos.
- Se pueden utilizar estadísticas propias sobre las entidades que son las más asiduas a la oficina.
- Luego de identificar las entidades a las que se va a llegar se preparan cartas dirigidas a la sección de personal solicitando se permita el acceso del personal de créditos para dejar material publicitario.
- Brindar charlas informativas al personal sobre los préstamos.

Anexo 6

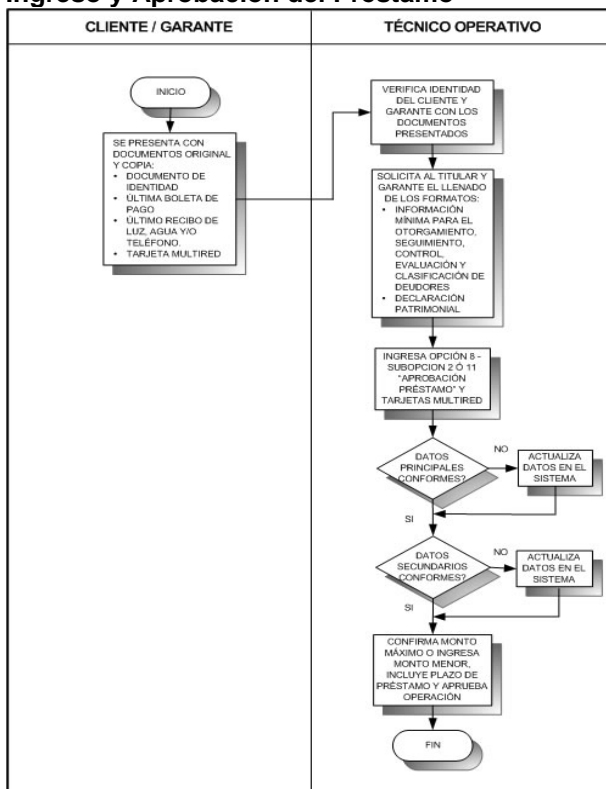
PROCESO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO MULTIREN:

1. Clientes (prestatario y garante) se acercan a la oficina de préstamos, son atendidos por el técnico operativo de préstamos.

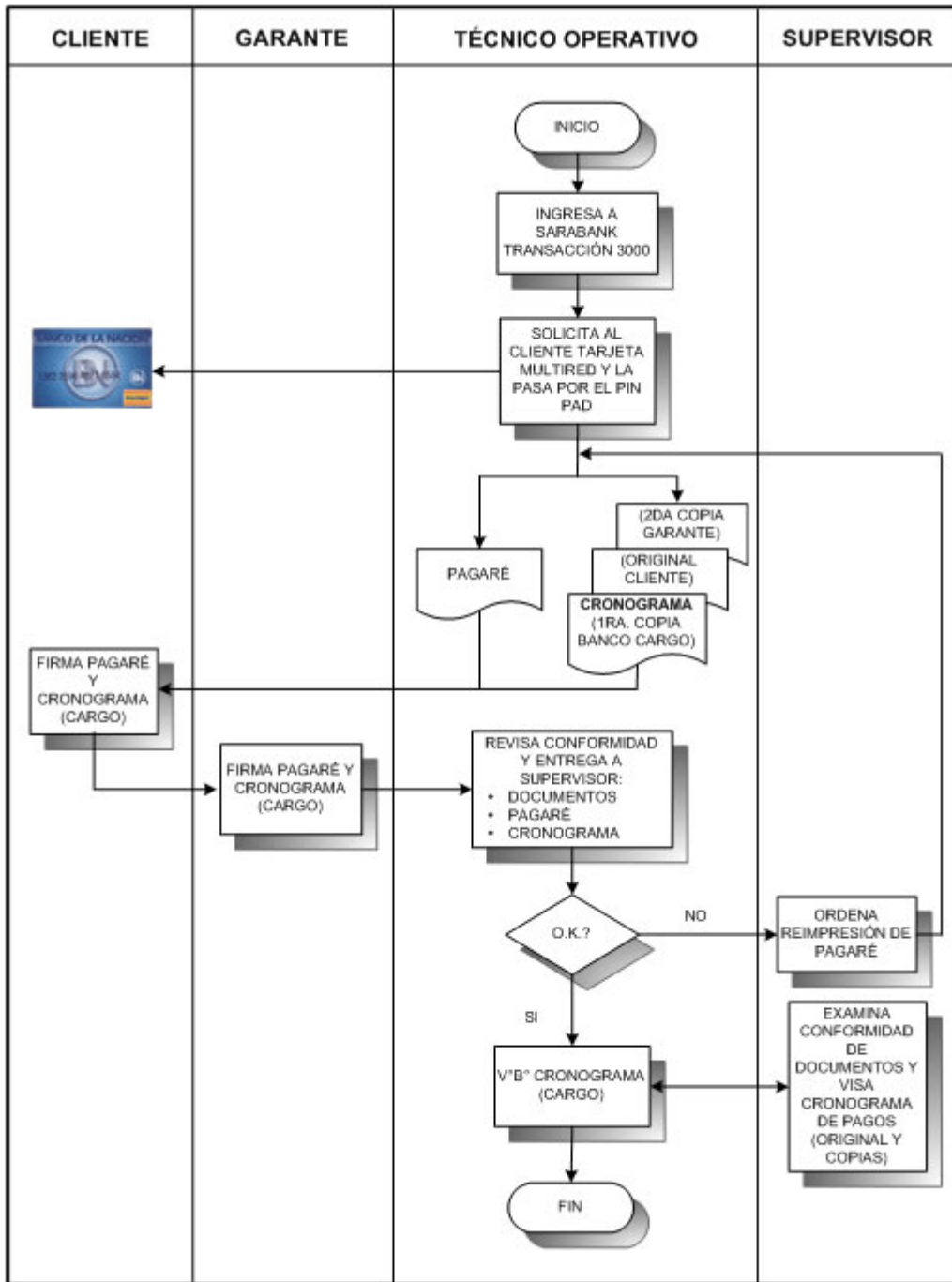
2. Se le solicitan su DNI y su tarjeta Multired.
3. Se verifica la edad del cliente que va a tramitar el préstamo y el garante, siendo el límite de edad 77 años. Si excede esta edad no podrá solicitar el préstamo ni garantizar.
4. Se ingresa al sistema para verificar:
 - i. Se debe verificar la condición laboral de cliente, los que cobren por asignación judicial, orfandad e invalidez temporal y servicios no personales no pueden tramitar el préstamo, así como también personal contratado a plazo fijo no pueden ofrecer garantía.
 - ii. Se verifica que el cliente figure identificado con número de DNI, esto en caso de ser personal PNP y FF.AA, de no ser el caso no se puede continuar con la evaluación. Se le indica al cliente que debe actualizar los datos en su unidad ejecutora.
 - iii. Se le pregunta al cliente si es ampliación o préstamo nuevo. En caso de ser ampliación se verifica no tener cuota vencida, en caso de ser así se debe cancelar la cuota antes de realizar el préstamo.
 - iv. Si el cliente esta reportado en SBS, si la calificación es normal se continúa con el préstamo, si tiene otra calificación no procede el préstamo y se le solicita al cliente la documentación necesaria para ser enviada a créditos y autoricen la aprobación del préstamo.
 - v. Se verifica los promedios de los ultimo abonos en las cuentas del cliente, en caso de no figurar no se puede continuar, el cliente debe dejar copia de las boletas de los meses que no están figurando para que sea enviada a créditos y lo ingresen a sus promedios.

5. Se le informa al cliente el monto máximo de préstamo al que puede acceder en 15, 24, 36 o 60 meses (si esta refinanciando se le informa el monto que resulta luego de restar lo que debe) y el valor aproximado de la 1era. Cuota que va a pagar, así el cliente decide el monto a solicitar y el tiempo en que lo va cancelar.
6. Al cumplir con todos los requisitos el cliente y garante llenan una declaración jurada, le técnico operativo solicita a su vez la documentación (boleta de pago, recibo de luz, agua o teléfono y DNI).
7. Se ingresa al sistema para ingresar los datos necesarios para aprobar el préstamo.
8. Luego de aprobado se procede a imprimir y hacer firmar el cronograma de pagos.
9. Se imprime y se hace firmar el pagare.
10. Se liquida el préstamo anterior en caso de que se trate de una ampliación.
11. Se realiza el desembolso en la cuenta del cliente.

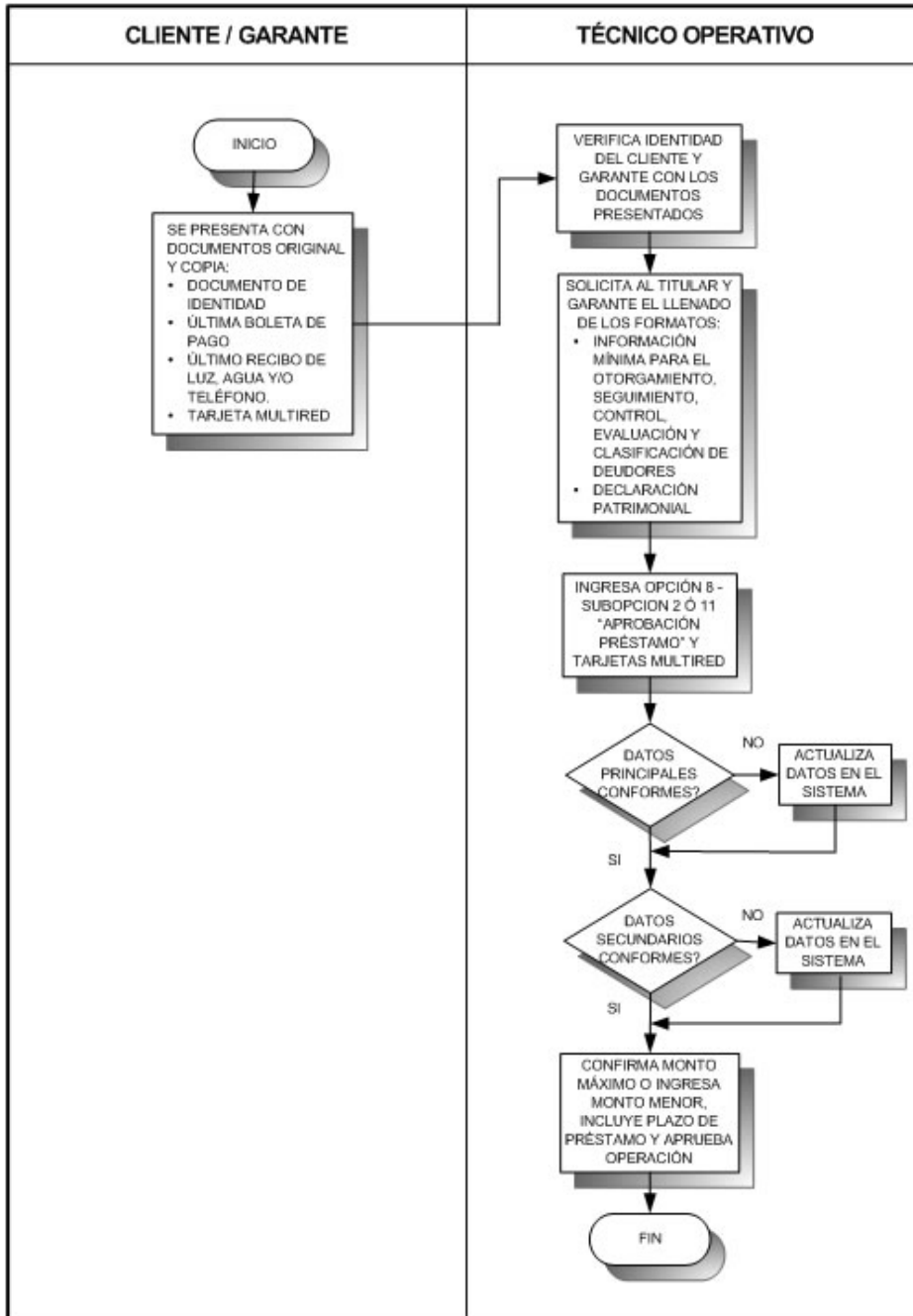
Ingreso y Aprobación del Préstamo



Impresión del pagaré y cronograma de pagos



Desembolso de Préstamo



Procedimiento para el levantamiento de las restricciones

El técnico operativo informa al cliente que no puede acceder al préstamo, debido a que figura con calificación distinta a Normal en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros, y le solicita presentar los documentos de no adeudo correspondiente, como se indica a continuación:

Calificación SBS	Documentos Requeridos
1) Con problemas potenciales	Si es 1° préstamo: constancia de cuenta al día o cronograma con el cupón de pago de la cuota. A partir del 2° préstamo: el levantamiento de restricción de SBS se solicita vía correo electrónico.
2) Deficiente	Constancia de cuenta al día, cronograma con el cupón de pago de la cuota vencida o es cupón de pago.
3) Dudoso	Constancia de cuenta al día, cronograma con el cupón de pago de la cuota vencida o es cupón de pago.
4) Perdida	Es indispensable presentar constancia de cancelación total, así también en los casos de transferencia, créditos castigados y deudas en cobranza judicial.

- Los Administradores verifican la autenticidad de la documentación y la conformidad de las firmas de los documentos emitidos por comerciales y/o financieras, que presentan los clientes.
- Los documentos se remiten debidamente visados por el Administrador y/o Supervisor, por valija o vía Fax al Departamento de Administración y Recuperación de Créditos.

Departamento de Crédito – División de Administración y Recuperación de Créditos

- Previa verificación en el Reporte de Deudores del Sistema Financiero, de que las Constancias de No Adeudo presentadas son de revisar el cumplimiento de las normas impartidas, se procede a levantar la restricción de acceso a los préstamos.
- Se archiva los expedientes con la documentación que sustente el Levantamiento de la Restricción.

Procedimiento para el cálculo del promedio de Ingresos Mensuales

El promedio de ingresos mensuales requerido como base para determinar el máximo importe de préstamo que el cliente puede a la siguiente forma:

N° de abonos que el cliente presenta	Promedio
6 Ult. Abonos	4 menores abonos
5 Ult. Abonos	3 menores abonos
4 Ult. Abonos	2 menores abonos
3 Ult. Abonos	2 menores abonos

El monto máximo del préstamo se calcula en base al Promedio multiplicado por los factores según el tiempo:

Tiempo	Factor
15 meses	2.6
24 meses	4
36 meses	5.45