

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



**NUEVO PROCESO OPERATIVO Y
COMERCIAL PARA EL FINANCIAMIENTO
DE VEHICULOS A GAS NATURAL**

**INFORME DE COMPETENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

ANGEL HUGO SEMINARIO YRIGOYEN

LIMA - PERÚ

2010

DEDICATORIA

A mi querida esposa Juliana, por su valioso apoyo y comprensión, porque siempre me llena de optimismo y tenacidad para culminar con todos los proyectos que me propongo.

A mis queridos hijos Luis, Diego y Jesús, por ser las bendiciones que alegran mi vida y la de mi querida esposa.

A mis Hermanos Daddy y Rosa Angélica que depositaron en mi toda su confianza para lograr que sea un profesional.

A mis queridos padres Angel y Josefa, que a pesar de no encontrarse ya en este mundo terrenal, sé que siempre me acompañan y cuidan de mí y de mi familia.

INDICE

	PAGINAS
DESCRIPTORES TEMATICOS	04
RESUMEN	05
INTRODUCCIÓN	08
1. CAPITULO I : ANTECEDENTES	10
1.1 DIAGNOSTICO FUNCIONAL	10
1.1.1 PRESENTACION DE LA EMPRESA	10
1.1.2 ORGANIZACIÓN	13
1.1.3 CLIENTES	14
1.1.4 PROVEEDORES	15
1.1.5 COMPETENCIAS	15
1.2 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	16
1.2.1 VISION	16
1.2.2 MISION	17
1.2.3. FORTALEZAS Y DEBILIDADES	17
1.2.4 OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	19
1.2.5 OBJETIVOS ESTRATEGICOS	19
1.2.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS	20
2. CAPITULO II : MARCO TEORICO	22
2.1 CONVERSION VEHICULAR A GNV	23
2.1.1 ANALISIS SITUACIONAL DEL MERCADO	24
2.1.2 MERCADO POTENCIAL	28
2.2 SISTEMA FINANCIERO	29

2.2.1	BANCARIZACIÓN	29
2.2.2	FLUJO DEL NEGOCIO	30
2.3	SISTEMA INFOGAS	32
3.	CAPITULO III: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	34
3.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	34
3.2	PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN	40
4.	CAPITULO IV: EVALUACION DE RESULTADOS	54
4.1	ANALISIS BENEFICIOS / COSTOS	54
4.2	DESCRIPCIÓN DEL NUEVO PRODUCTO	57
4.3	BENEFICIOS DEL PRODUCTO	58
4.4	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	60
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
	BIBLIOGRAFIA	66
	GLOSARIO DE TERMINOS	67
	ANEXOS	69

DESCRIPTORES TEMATICOS

- ✓ BANCA DE CONSUMO
- ✓ CANALES COMERCIALES
- ✓ SOPORTE OPERATIVO "SOC"
- ✓ CONVERSION A GNV
- ✓ FACTOR DE RECAUDACION
- ✓ INFOGAS
- ✓ SISTEMA DE CARGA
- ✓ PROCEDIMIENTOS
- ✓ SISTEMA
- ✓ INTERNET
- ✓ TAXI
- ✓ VEHÍCULO A GAS NATURAL

RESUMEN

El presente informe de ingeniería, me ha dado la oportunidad de mencionar y explicar mediante un determinado trabajo, el desarrollo de un nuevo proceso operativo para realizar financiamientos para vehículos, dónde se obtenga rentabilidad para el banco y que consiga apoyar aquellos sectores de la economía donde es difícil el acceso a la banca, me refiero a aquellas personas naturales que no pueden sustentar sus ingresos y que por lo tanto, no suelen ser sujetos de créditos.

La banca con su estructura organizativa, muchas veces establece reglas y políticas de riesgos, sin embargo, aquella parte de la organización que tiene como función la de innovar y desarrollar nuevos productos y servicios, se encuentra con procesos y políticas que impide, o por lo menos le limita para que se pueda realizar procesos comerciales diferentes a los tradicionales, sobre todo donde involucre incremento de la rentabilidad mediante las colocaciones y que a su vez genere un beneficio para determinado sector de la sociedad que es ajeno al crédito.

Mi trabajo en el banco, durante un buen tiempo ha consistido en participar en el desarrollo de distintos proyectos multidisciplinarios, los cuales han pertenecido al área de Organización y Métodos, este trabajo significó apoyar mucho a las distintas áreas del banco y de manera muy especial al área comercial.

Posteriormente cuando pase a formar parte de la Gerencia de Canales Comerciales y luego en el 2008 al área de Innovación y Desarrollo, conocí mucho mas de cerca los diferentes productos que ofrecía el banco, y sobre todo las dificultades con las que uno se encuentra, ya sea por temas organizativos, operativos, contables, informáticos, financieros, etc.

Sin embargo, el conocer como es que funciona cada parte de la estructura del banco, el funcionamiento de los sistemas y los circuitos operativos más importantes, me ha permitido conocer de manera mas rápida y mucha mas de cerca la venta de productos, pero desde otro punto de vista, la de la parte netamente comercial.

Las oficinas de la red, que es donde se ofrecen los distintos productos financieros, ya contaban con un circuito operativo y comercial, muy definido, basado en una estructura; el banco inmerso en la globalización, estableció que era conveniente una nueva forma de hacer negocio, orientando las ventas hacia un segmento donde no se le tomó el debido interés, razón por la cual surge la unidad de canales comerciales, en la cual se busca desarrollar y utilizar canales distintos a las de las oficinas.

Por lo tanto, durante el tiempo que he estado en el área comercial, surgieron varios retos que implicaron utilizar la estructura organizativa vigente y hacer negocios sin que intervengan de manera directa las oficinas.

Mientras otras unidades del área de Marketing, continuaban preocupándose, de los productos que ofrecía el banco para la venta a través de las ventanillas de las oficinas, los que trabajamos en Canales comerciales teníamos que hacer el mismo negocio pero creando nuevos caminos para conseguirlos.

Dentro del estudio de mercado, que la unidad de inteligencia comercial alcanzó a las unidades responsables de los productos, y nosotros como

responsables de los productos vinculados a la banca electrónica y canales de consumo, identificamos que parte del mercado podíamos utilizar, es así que encontramos el segmento de personas naturales que se dedicaban a hacer taxis.

En el estudio resultaron ser un gran segmento de personas con grandes deseos de ser parte del sector formal, pero por las políticas de riesgos que los bancos tenían, no se les permitía acceder o ser sujetos de créditos.

La experiencia en Métodos y Procedimientos, para diseñar nuevos procedimientos y para analizar y/o diseñar sistemas automatizados, me permitió ver con mas claridad, que cambios se podían hacer y que cambios no, sobre todo, porque conocía muy bien, todo el circuito operativo y el funcionamiento del gran sistema de préstamos, ya que fui el metodista que participó en la construcción del mismo, por eso creo que fue la razón por la que el banco decidió incorporarme en el área comercial, entonces, resultó que la experiencia en procesos y en sistemas, era muy importante para realizar innovaciones, donde nunca antes el banco había explorado.

En el informe se explica como es que se llega a determinar a los taxistas como nuestros nuevos clientes potenciales y todos los cambios que se tuvieron que realizar a los procesos, política y sistemas para conseguir que sean parte de la gran clientela del grupo BBVA Banco Continental.

INTRODUCCIÓN:

- Con el firme propósito de que las entidades financieras y en especial los bancos, participen como agentes activos en el proceso de bancarización, es necesario establecer e innovar nuevos mecanismos para obtener nuevos negocios no tradicionales, con crecimiento sostenido y con una gran oportunidad de conseguir mejoras en la sociedad peruana.
- Debido a la elevada economía informal en Perú, se observa una gran oportunidad de contribuir con la formalización en sectores donde se ofrece pocas opciones para acceder a créditos, por tanto con este trabajo se consigue cambiar políticas y nuevas formas de hacer negocio con una alta responsabilidad social.
- Cuando pensamos en países como lo es el Perú, una característica común suele ser la ausencia significativa de una clase media, en términos sociales y económicos. Los países del llamado "Tercer mundo" se ha caracterizado por tener pequeñas pero poderosas élites manteniendo el control político y económico del país por un lado, y grandes masas de gente que vive en condiciones de pobreza por el otro. La desigualdad entre ambas esferas sociales suele ser muy pronunciada, y este tipo de configuraciones socioeconómicas se vuelve el escenario perfecto para que afloren toda serie de conflictos sociales, poniendo trabas en el proceso de desarrollo. Esta es la historia de América Latina, con el 45% de los latinoamericanos

- viviendo en la pobreza, ganando salarios inferiores a los dos dólares diarios, mientras que el 55% de los ingresos de la región termina con el 5% de la población más afluyente (Fuente: Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo).
- El Perú no se libra de este mal, sin embargo, en los últimos años se vienen dando aceleradas transformaciones demográficas que podrían cambiar el panorama a futuro. Un reciente estudio realizado por Apoyo, Opinión y Mercado para medir niveles socioeconómicos revela resultados que reflejan un Perú cambiante. En resumen, el estudio que se realizó en nueve ciudades del país, y como era de esperarse, es en Lima, nuestra masiva capital, dónde se ven los cambios mas pronunciados.
- Pocos se imaginarían que hoy en día, el sector socioeconómico C es el mas fuerte en la ciudad de Lima, con un 35% de la población categorizada como tal. Los sectores A y B representan también un importante 24% de la población limeña. El sector D llega a un 29% y el E al 13%. Claramente, Lima sigue siendo una ciudad con mucha gente viviendo en condiciones de pobreza, sin embargo, las cifras muestran mucho más igualdad y con una mejor distribución de bienes económicos de lo que muchos esperarían. En comparación a un estudio realizado por Apoyo en Lima en el 2003, los resultados son positivos, con los niveles A, B y C creciendo en la capital peruana, mientras que los D y E decrecieron por 5 y 6 puntos porcentuales, respectivamente (fuente: diario El Comercio).
- Es indudable que hay algunas buenas noticias y esperanza de que las condiciones de vida de miles de peruanos siga mejorando. Sin embargo, no podemos olvidar que hay miles de personas que viven en condiciones de pobreza, y en tanto el gobierno como la sociedad civil debemos trabajar juntos para lograr reducciones significativas en los estratos socioeconómicos C, D y E.

- Teniéndose en cuenta la necesidad de que una buena parte de la población en el Perú y en particular en Lima y Callao no cuenta con accesos al crédito en los bancos y existiendo por parte del estado el firme propósito de promover el uso de nuestro recurso energético del gas natural, se da la oportunidad para que los bancos no solo contribuyan con el desarrollo y bienestar de la población, sino que también encuentren la forma de continuar haciendo negocios en sectores donde se logre disminuir la pobreza.

CAPITULO I: ANTECEDENTES

1.1 DIAGNOSTICO FUNCIONAL

1.1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

El BBVA BANCO CONTINENTAL es un sólido grupo financiero, de elevada solvencia y gran dimensión con un **objetivo común**: unir todas las fortalezas para establecer relaciones duraderas con clientes cada día más satisfechos.

El Banco Continental del Perú comienza a funcionar el 9 de octubre de 1951, con una plantilla de 113 trabajadores, presidido por Alberto Álvarez Calderón. El Continental abre sus puertas en un local provisional situado en el centro de Lima. En el ejercicio de 1951, con menos de tres meses de operaciones, capta más de cincuenta millones de soles en depósitos y obtiene un beneficio neto de 31,000 soles.

En 1952, el beneficio neto es ya de tres millones de soles, desde entonces crece sin desmayo. En 1964, el neoyorquino Chase Manhattan Bank adquiere el 51% de sus acciones. Con ello se reinserta en la red de una de las entidades bancarias mayores del mundo. En 1965, cuenta ya con cuarenta y una oficinas en Lima Metropolitana y el Callao. En el año de 1970, dentro del proceso de estatificación de la banca peruana, el Banco Continental es nacionalizado. El estado toma un paquete mayoritario de acciones del banco con lo que el Chase Manhattan se retira de la entidad. El control entonces, queda en manos del Gobierno.

Al concluir el ejercicio de 1970, el beneficio neto en libros es algo más de 45 millones de soles. El Continental continúa consolidándose en el sector de banca comercial; en 1971 arroja un beneficio neto de más de 50 millones y mantiene una tasa de crecimiento estable.

En Junio de 1975 adquiere por mandato del Gobierno el 100% de las acciones del Banco Nor-Perú, que se encontraba en dificultades. En junio de 1980, inaugura su nueva sede principal en San Isidro, originándose poco tiempo después en dicho distrito, la capital financiera del Perú, ya que poco a poco la gran mayoría de los bancos lograron ubicarse en la misma zona donde el Continental vio el futuro desarrollo de la banca en el Perú.

El 3 de julio de 1981, el Continental adquiere la propiedad y el control del Banco de los Andes. En 1986 se le encomienda al ya grupo Continental, la absorción del Banco Amazónico, también en dificultades. Con tantas incorporaciones y con el crecimiento registrado, el grupo Continental dispone, en 1991, de ciento sesenta y cuatro oficinas, de las que ciento dos estarían en Lima.

En el año 1992, el grupo Continental es privatizado en el marco de la política de privatización del gobierno peruano. En 1995, el Holding Continental S.A., integrado a partes iguales por BBV de España y el grupo Brescia, de empresas peruanas, adquiere en subasta internacional el 60% de las acciones del Continental por 255.7 millones de dólares. En abril de 1995, el grupo BBV adquirió el 75.14% del capital social del Banco Continental S.A.

En 1996, al final de su ejercicio, el Continental es la segunda entidad financiera del país y la tercera por cuota de mercado. En 1998, el banco cuenta con una red de 176 oficinas y ciento noventa y un cajeros automáticos. Se incorpora el logotipo BBVA Banco Continental y se convierte en la segunda entidad financiera por red de oficinas, volumen de depósitos y capitalización bursátil. En el año 2002, la revista The Banker califica al BBVA Banco Continental como el "mejor banco del Perú".

Actualmente el BBVA Banco Continental con una inversión crediticia de cerca de 3,300 millones de euros y unos recursos de clientes que sobrepasan los 4,000 millones de euros, es el segundo banco del Perú.

Los que trabajamos o hemos trabajado en el BBVA Banco Continental, somos conscientes de cómo cada uno de nosotros hemos participado en el resultado del negocio, y como nuestro compromiso ha sido vital para seguir adelante.

1.1.2 ORGANIZACIÓN

Directorio:

El directorio se encuentra conformado por un Presidente, un Primer Vicepresidente y un Segundo Vicepresidente y los miembros del directorio son:

Presidente:	Pedro Brescia Cafferata
Primer Vicepresidente:	Mario Brescia Cafferata
Segundo Vicepresidente:	Vicente Rodero Rodero

Gerencia:

La Gerencia del BBVA BANCO CONTINENTAL esta conformada por el Comité de Dirección, con su Director Gerente General el Sr. Eduardo Torres-Llosa Villacorta.

En el **ANEXO 1** del presente informe, se muestra el organigrama general del banco.

1.2.3 CLIENTES

Los compromisos que la empresa tiene con sus clientes son:

- Mantener una relación de beneficio mutuo dentro de un marco de relación de socios, y colaborar en el desarrollo de sus proyectos personales y empresariales.
- Ofrecer a los clientes el mejor asesoramiento y las soluciones más eficientes con un servicio que trascienda el puro negocio financiero.
- Prestar un servicio proactivo y personalizado atendiendo a cada cliente en función de sus necesidades y potencial.
- Merecer su confianza a través del cumplimiento de nuestros compromisos y nuestra actuación ética y transparente.

El BBVA Banco Continental tiene al cliente como centro de su negocio, busca mantener una relación a largo plazo, de confianza y de valor mutuo. Se le ofrece un servicio de máxima calidad y soluciones, el asesoramiento y los productos mas adecuados a sus necesidades. Toda la experiencia de la organización trabaja para EL CLIENTE.

La gama de clientes de la empresa abarca tanto a personas naturales como a personas jurídicas y las clasifica según el grado de rentabilidad que represente para el banco:

- Clientes con alto valor
- Clientes con alto valor potencial
- Clientes con medio valor
- Clientes con bajo valor
- Clientes con bajo valor potencial

En el trabajo que realicé en el área, me preocupé de incrementar el negocio en los canales de la banca de consumo, sobre todo con clientes de bajo valor y clientes de bajo valor potencial, con el objeto de conseguir una mayor bancarización, como se explica mas adelante.

1.1.3 PROVEEDORES

La empresa por ser una corporación, cuenta con gran cantidad de proveedores que a su vez son sus principales clientes, como comprenderán, solo podré mencionar el giro del negocio al que se dedican, los cuales tenemos:

- Empresas de comunicaciones (Telefónica, Cable Mágico, Atento, etc.)
- Empresas proveedoras de equipos informáticos y de software.
- Empresas para apoyo logística Integral.
- Empresas de publicidad y medios de comunicación.
- Empresas para apoyo de promotoras y anfitrionas
- Empresas encuestadores y de elaboración de focus Group.
- Empresas de análisis, diseño y desarrollo de software según peticiones del banco.
- Empresas de transporte de caudales.
- Compañías de Seguro y Reaseguro.

1.1.4 COMPETENCIAS

Dentro del rubro de la banca y finanzas, el BBVA Banco Continental considera como competencia a todas aquellas empresas que se dedican a este rubro.. Por ser el segundo banco más importante del Perú, el banco reconoce como sus principales competidores mas cercano, aquellos bancos y financieras que están dentro de los seis primeros lugares. Sin embargo desde que se ha iniciado una fuerte demanda para la obtención de clientes que pertenecen a los sectores C, D y E, esta poniendo mucha atención en el desarrollo y auge de las cajas rurales y cajas municipales.

En el sector bancario tiene mucha importancia la opinión del público en cuanto a la calidad de atención, en este sentido se ha mejorado mucho, en comparación a años anteriores, sin embargo, en las encuestas y estudios de mercado que se realizan, la opinión del publico sobre la atención en

ventanillas, da mucha mayor preferencia al banco Interbank, a pesar de que dicho banco se encuentre en el cuarto lugar, no deja de ser muy preocupante, por lo que se le considera una referencia para medir la calidad de atención al cliente.

En el rubro de la banca por Internet, el BBVA Banco Continental se encuentra bien posicionado, sin embargo aún no se consigue incrementar su uso como se quisiera, razón por la cual, ha puesto mucho énfasis en el tema de la seguridad en los accesos y cuenta ya con un mecanismo de seguridad llamada "tarjeta coordinada", el cual obliga al usuario que ingrese al portal del banco, a que ingrese una información que se obtiene de dicha tarjeta. En ese sentido, el competidor más cercano es el BCP.

1.2 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO :

1.2.1 VISION DE LA EMPRESA:

El Grupo BBVA definió su visión en 2003, que aplica a todos los Bancos que lo forman y se resume en la idea "Trabajamos por un futuro mejor para las personas". Esto busca establecer un vínculo emocional que genere confianza y apoyo en la relación con sus principales públicos, con el objetivo último de crear un futuro mejor para todos los actores implicados.

Siendo el banco BBVA Banco Continental la segunda entidad bancaria del Perú y que avanza hacia un nuevo y prometedor futuro, es parte de la visión del grupo que es el ofrecer una experiencia que se diferencie de cualquier otro grupo financiero, trabajar por un futuro mejor para las personas significa entonces, comprometerse a aportar mejores soluciones a los clientes, con crecimiento rentable para los accionistas y progreso para la sociedad.

Su visión se expresa a través de su cultura corporativa, es decir, de la manera como el banco piensa y trabaja, es pues en esencia, el carácter o personalidad de la empresa, los siete principios de la cultura corporativa son:

1. El cliente, centro de nuestro negocio.
2. Creación de valor para nuestros accionistas.
3. Un equipo generador de valor.
4. Un estilo de gestión generador de entusiasmo.
5. Ética e integridad personal y profesional.
6. Innovación.
7. Responsabilidad social para el desarrollo.

1.2.2 MISION DE LA EMPRESA:

Promover el desarrollo económico y social de nuestro país, clientes actuales y potenciales, accionistas y empleados, anticipándonos a las necesidades de ellos y garantizándoles servicios rápidos y productos eficientes.

1.2.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA EMPRESA:

FORTALEZAS:

A. Respaldo del Grupo BBVA– Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

El Banco Continental al ser parte del grupo BBVA se consolida a nivel mundial y forma parte de los 90,000 empleados, con cerca de 1 millón de accionistas y con mas 40 millones de clientes en todo el mundo.

B. Importante participación de mercado en colocaciones y depósitos.

El banco Continental es el segundo banco en colocaciones y en depósitos. Es así que el BC, cierra el año 2008 con importantes niveles de rentabilidad considerando además sólidas posiciones de administración de riesgos en todo nivel.

C. Eficiencia operativa.

Al 31 de diciembre de 2008 la utilidad neta del BC medida sobre la base de ingresos financieros supero aquella del sistema financiero, resaltando además la eficiencia operativa (gastos operativos) que supera en 10

puntos porcentuales al sistema, lo que contribuye en buena manera a la consecución de estos resultados.

Indicadores Banco Continental (% sobre Ing. Fin.)	AÑOS				TOTAL Sector
	2005	2006	2007	2008	
2008					
Margen Financiero	66	65	63	63	67
Utilidad Neta	32	32	30	28	25
Gastos. Operativos	32	31	27	26	36

Fuente: BBVA Banco Continental y SBS

DEBILIDADES:

A. Relativa dependencia a fondos de terceros.

Durante los últimos meses de 2008 el panorama internacional se mantuvo con una alta turbulencia por problemas de liquidez en Estados Unidos y Europa, al haberse restringido el crédito interbancario e incrementado las tasas de interés internacionales. Si bien el sistema bancario nacional no ha sido afectado de manera directa por esta realidad al encontrarse con buenos niveles de liquidez si pudo observarse un encarecimiento del fondeo internacional.

En los ejercicios recientes, se ha observado la voluntad del Banco a mejorar los indicadores de corto plazo, evidenciados en los cambios de la estructura de fondeo, en materia de adeudados. Además de una participación más activa en el mercado de capitales a través de la emisión de bonos corporativos y subordinados.

1.2.4 OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

OPORTUNIDADES:

1. Expansión de su gama de servicios y/o productos a través de banca electrónica.
2. Bajos niveles de intermediación financiera en el país.

AMENAZAS:

1. Riesgo de sobreendeudamiento de los deudores en los segmentos de consumo y microempresas.
2. Incertidumbre sobre el impacto de la crisis internacional en la Casa Matriz (BBVA).

1.2.5 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- El Grupo BBVA se propone aumentar sus clientes en un 20% hasta el 2010 en sus tres mercados principales: España, México y América del Sur.
- Establecer un Plan de Innovación y Transformación para aumentar la productividad un 15% y mejorar la eficiencia un 20% hasta situarla cerca del 35%.
- BBVA prevé duplicar la cartera de créditos en América del Sur y México en los próximos tres años.
- El Grupo contempla hasta el 2010 unas inversiones en tecnología de 5.600 millones de euros.
- Crear valor para la sociedad
- Brindar satisfacción al cliente
- Desarrollar una cultura organizacional

1.2.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **CREAR UNA ORGANIZACIÓN DESCONCENTRADA Y DESCENTRALIZADA.**

Se requiere diseñar e implementar una organización con enfoque hacia el cliente, basándose en un rediseño de procesos y roles claramente definidos y orientados a la desconcentración de la toma de decisiones.

- **PROMOVER LA BANCARIZACIÓN**

El Banco entiende por bancarización, al proceso de incorporar a ciudadanos excluidos del sistema financiero bancario a fin que puedan utilizar los productos y servicios bancarios; para lo cual es su interés ampliar la red de agencias, incrementar en cantidad y calidad los productos y servicios, en zonas donde no exista oferta bancaria así como en sectores no atendidos.

- **AMPLIAR LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El objetivo es incrementar en cantidad y calidad los productos y servicios y la cobertura a nivel nacional.

- **AMPLIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Contar con una moderna, amplia y competitiva red de canales de atención al Cliente, incrementar la cantidad de agentes Express y potenciar el uso de la banca por Internet.

- **MEJORAR LA CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS OFICINAS DEL BANCO.**

Contar con una Red de Agencias con niveles adecuados de atención al cliente.

- **MEJORAR NUESTRO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE**

Permitir un mejor entendimiento del cliente y que haciendo uso de esta información y otras que proporciona el sector Bancario, facilite la atención así como el desarrollo de productos y servicios.

- INCREMENTAR LAS COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO.

Mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

Durante mi permanencia en el área de Innovación y Desarrollo, realicé varios proyectos, con la finalidad de innovar e incrementar el negocio de la banca de consumo, principalmente los proyectos relacionados con los préstamos de consumo y vehiculares. El trabajo que a continuación describiré, se circunscribe a los créditos vehiculares para personas naturales, y para llevarlos a cabo se plantearon los siguientes objetivos:

- Ingresar a un nuevo segmento para Incrementar la colocación de préstamos vehiculares, sobre todo en los niveles socio-económicos que aún no se encuentren bancarizados.
- Incorporar al sistema financiero a una gran cantidad de peruanos informales. De 13 millones de peruanos económicamente activos sólo 3.4 millones tienen acceso al sistema financiero.
- Ofrecer una alternativa factible al público para que puedan adquirir vehículos nuevos., los cuales podrán ser pagados a través del ahorro por el consumo de GNV, mediante el sistema "Carga inteligente INFOGAS" administrado por COFIDE.
- Apoyar en la renovación del parque automotor, el mismo que por su antigüedad, genera altos niveles de contaminación e inseguridad vial.
- Contribuir en la mitigación de los niveles de contaminación ambiental en la ciudad de Lima.
- Mejorar los ingresos mensuales de los taxistas y su calidad de vida, puesto que el programa incluiría un seguro medico familiar y pensión de jubilación.

2.1 CONVERSION VEHICULAR A GNV

Durante la búsqueda para conseguir negocios innovadores, se vio la posibilidad, de ingresar en el financiamiento de equipos de conversión a gas natural vehicular, mediante un convenio con la empresa PGN (Peruana de Gas Natural). En el proceso de análisis de la viabilidad del proyecto, se revisó todo el mecanismo que ello involucraba, particularmente la manera en la que el cliente, podía realizar el pago de las cuotas de los préstamos.

A raíz de la investigación que realicé, me fui involucrando en los procesos que se tenían que efectuar para otorgar estos tipos de créditos, al principio se pensó que era un crédito personal mas y que por lo tanto no se tendría mayores dificultades, sin embargo, no era tan simple el ingresar al financiamiento de estos equipos y mucho menos para el caso de los financiamientos vehiculares, ya que existen restricciones y reglas propias del manejo y uso del gas natural.

A continuación, menciono algunos aspectos legales que se tomó en cuenta, debido a que el Estado, estableció una política para el Cambio de la Matriz Energética del Perú. Mediante Decreto Supremo N° 022-2004-PRODUCE del 2004-10-21, se creó la Comisión Nacional para la Promoción y uso del Gas Natural.

- ✓ Mediante Decreto Supremo N° 006-205-EM del 2005-02-04, se aprobó el Reglamento para la instalación y operación de Establecimientos de Venta al Público de GNV, el mismo que establece la creación del Sistema de Control de Carga de GNV y del correspondiente Consejo Supervisor.
- ✓ Con fecha 2005-10-04, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución del Consejo Supervisor N° 001-2005-CS/GNV por la cual se acordó nombrar a COFIDE como Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV por un período de diez años, encargo que operará a través de un Contrato de Fideicomiso.

El Sistema de Control de Carga que se menciona en el párrafo anterior, tiene por finalidad, monitorear las variables que permitan garantizar, la seguridad en la operación de carga de GNV y el cumplimiento de las normas, respecto de las instalaciones, equipamiento y revisión del equipo necesario para el uso del GNV. A su vez permitirá la incorporación de datos relacionados al pago por parte de los deudores de instituciones financieras por los créditos otorgados para la conversión y adquisición de vehículos que utilizan GNV.

El Sistema de Control de Carga, además de otorgar seguridad al desarrollo del mercado de GNV, permite la masificación del financiamiento para la conversión y adquisición vehicular, por cuanto, el cobro de la deuda se efectúa en cada estación de servicio, al momento del pago por el consumo de GNV; es decir, cada unidad vehicular deberá pagar en forma conjunta, tanto el costo por la venta del GNV, así como, el costo del financiamiento de la conversión o adquisición.

2.1.1 SITUACIÓN DEL MERCADO.

La unidad de inteligencia comercial, nos proporciona encuestas de la empresa "Apoyo y Opinión de Mercado", por encargo del banco; en una de las encuestas me permitió tener una idea mas clara, de cómo se encontraban los ingresos promedios de los niveles socioeconómicos de la población económicamente activa, por lo que inicialmente examinamos a los clientes bancarizados.

De la encuesta realizada, se obtuvo la siguiente información:

En el nivel Socioeconómico A, el ingreso familiar mensual (promedio) es de 3,293 dólares, con un número estimado de 282,000 personas y 71,000 hogares, en la cual el 90% de estas personas, tienen al menos una cuenta en un banco.

En el nivel Socioeconómico B, el ingreso familiar mensual (promedio) es de 794 dólares, con un número estimado de 1'722,500 personas y

434,500 hogares, en la cual el 73% tienen al menos una cuenta en un banco.

En el nivel Socioeconómico C, el ingreso familiar mensual (promedio) es de 314 dólares, con un número estimado de 4'572,400 personas y 1'026,700 hogares, en la cual el 51% tenía al menos una cuenta en un banco.

En el nivel Socioeconómico D, el ingreso familiar mensual (promedio) es de 176 dólares, con un número estimado de 5'822,400 personas y 1'289,700 hogares, en la cual el 23 % tenía al menos una cuenta en un banco.

De esta información, en primer lugar se aprecia, que existe una oportunidad de Crecimiento en la población de los niveles C y D.

Una vez que identificamos en que niveles se puede comenzar a trabajar, investigué como se encontraba el parque automotor en Lima y Callao, y encontré la siguiente situación:

- ✓ Un incremento en el uso del gas natural vehicular.
- ✓ Un incremento de importación de vehículos a gasolina, usados y nuevos, para luego convertirlos a GLP ó GNV.
- ✓ Un aproximado de 10,000 vehículos fueron convertidos a GLP en el 2005.
- ✓ Sin embargo, lo sorprendente es el incremento progresivo de conversiones a GNV:
 - En el 2006 se convirtieron 5,500 vehículos.
 - En el 2007 se convirtieron 15,000 vehículos.
 - En el 2008 se convirtieron 35,000 vehículos.

Cuando se efectuaron visitas de campo, se encontró que el 90% de un total 100 taxistas, querían tener acceso al sistema financiero para la adquisición de créditos en general. Dentro de este grupo de taxistas,

el 70% manifestó que deseaba convertir su vehículo a GNV, y el 50% de los casos eran taxistas que alquilan un vehículo y manifestaron que sería muy conveniente para ellos, tener su propio vehículo y que éste use gas natural.

Según la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos (SUNARP), el parque automotor es diverso, del 100% de vehículos el 38% son automóviles, el 22% taxis, el 10% camionetas Station Wagon, el 8% Camionetas Pick Up, y el 22 % restante otros tipos vehículos como combis, camioneta Panel, ómnibus, camiones y remolcadores.

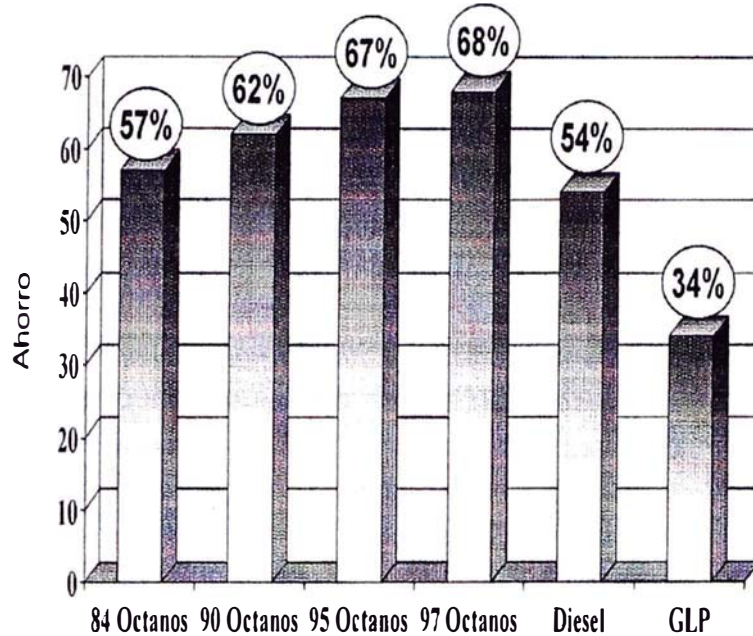
En el Anexo 2, sin considerar los vehículos ya convertidos a GNV, se observa que del 100% de vehículos de Lima y Callao, el 62% son a gasolina, el 35% son a Diesel y el 4% a gas licuado de petróleo (GLP).

Ahora bien, del 62% de vehículos a gasolina que circulan en Lima y Callao, el 57% son automóviles particulares y el 25% son vehículos para el servicio de Taxis, por lo tanto, dichos automóviles y taxistas, son posibles de que sean convertidos a GNV, ya que los vehículos a Diesel no pueden ser por el momento convertidos y los propietarios de vehículos a GLP, no consideran muy rentable el convertirlos a GNV, ya que la inversión sería muy alta y solo obtendrían un ahorro del 34%, mientras que, los vehículos de gasolina que sean convertidos a GNV, ahorrarían en promedio, un poco mas del 60% en el gasto del combustible.

En el siguiente cuadro, se muestra el ahorro originado por la conversión de un vehículo a gasolina, a uno con GNV, en él se puede apreciar que un vehículo que utiliza gasolina de 95 octanos, representa un ahorro del 67%, mientras que en un vehículo que utiliza gasolina de 90 óctanos, representa un ahorro de hasta el 62%.

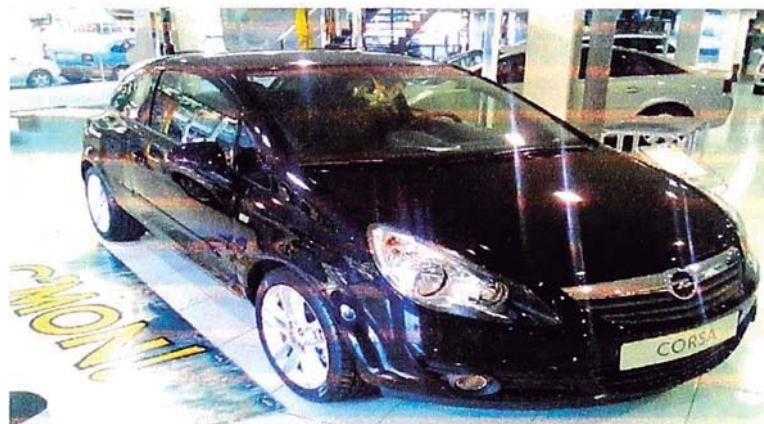
¿Cuánto permite ahorrar el GNV?

Ahorro originado por el cambio a GNV, según el Tipo de Combustible



Considerando los M³ de GNV necesarios para recorrer el mismo tramo que daría por 1 galón de combustible.

Hoy en día, podemos decir que los vehículos para taxis a gasolina, utilizan gasolina de 95, 90 o de 84 octanos, por lo que en promedio podemos decir que el ahorro en la conversión a GNV sería de $(67 + 62 + 57) / 3 = 62\%$.



2.1.2 MERCADO POTENCIAL

Con el auge que esta teniendo la nueva tecnología, el incremento del uso del gas natural en los vehículos, debido al ahorro que ello genera, y conociendo que existe en el parque automotor de Lima y Callao, alrededor de seiscientos diecisiete mil vehículos que circulan utilizando como combustible: gasolina, representando el sesenta y dos por ciento del parque automotor. Asimismo, se sabe que entre automóviles y taxistas hay seiscientos veintiséis mil vehículos, siendo los taxistas, los más interesados en convertir o adquirir vehículos con combustible de gas natural.

Es evidente que todos los vehículos a gasolina, representan nuestro mercado potencial y representan más de 617,143 automóviles, de los cuales solo taxistas serían 186,852.



2.2 SISTEMA FINANCIERO

2.2.1 BANCARIZACION:

En el ANEXO 3, se puede apreciar que el país con mayor grado de bancarización en América Latina es Brasil, donde existen, un promedio de 14.6 oficinas bancarias por cada 100,000 habitantes y 17.8 cajeros automáticos por cada 100,000 habitantes. Luego siguen en orden descendente los siguientes países: Panamá, Guatemala, Argentina, Costa Rica, Chile, Ecuador, Colombia, México, Uruguay, El Salvador, Venezuela, Perú, Nicaragua, Bolivia y Honduras.

En el caso del Perú, se cuentan con 4.2 oficinas bancarias por cada 100,000 habitantes y 5.9 cajeros automáticos por cada 100, 000 habitantes, por lo que nos encontramos en el puesto treceavo, con un reducido grado de bancarización en relación a los niveles registrados en Latinoamérica.

Sin embargo, hay una mejora reciente en la penetración financiera, medida en relación a los habitantes bancarizables, es decir aquella población mayor a 20 años que no se encuentra en situación de extrema pobreza, según la definición de FONCODES (ver ANEXO 5). En el año 2000, del cien por ciento de habitantes bancarizables, el diez por ciento eran deudores y el treinta y cinco por ciento eran depositantes. En el año 2005 el porcentaje de deudores creció al veintiuno por ciento y el porcentaje de depositantes creció a un cuarentiuno por ciento.

Por lo tanto, el setentiocho por ciento de la población bancarizable no tiene créditos, y el cincuentiocho por ciento de la población bancarizable no tiene depósitos bancarios.

En el ANEXO 4, se muestra los niveles socioeconómicos y el grado de tenencia de una cuenta bancaria, en dicha información se aprecia que en el sector C, solo el 51% posee un cuenta bancaria, y en el sector D solo el 23 % posee una cuenta bancaria, luego hay aproximadamente por captar en estos estratos sociales, un millón y medio de personas para que las entidades financieras consigan bancarizarlos.

Segmento (*)	C	D
➤ Cantidad Hogares	1'000,000	1'300,000
➤ Bancarización actual	51%	23%
➤ Sin Bancarizar	49%	77%
Es decir, en número de hogares:	490,000	1'000,000

(*): Perú Urbano, Ciudades con más de 20,000 habitantes /

IGM Estadísticas Población 2008 / Apoyo Opinión y Mercado

Población Bancarizable: 1.5 Millones de Hogares del Segmento C y D. Por lo que se busca incrementar la bancarización, en los Segmentos C y D, tanto en depósitos como en préstamos”

2.2.2 FLUJO DEL NEGOCIO DEL GNV

Al existir un mercado potencial de alrededor 617,143 vehículos a gasolina, de los cuales 156,882 son vehículos para taxis, es necesario conocer el flujo del negocio que permitirá el proceso de adquisición de vehículos a GNV, que es el negocio que se desea implementar en la empresa.

Paso 1: El taxista se acerca al establecimiento donde se ofrecen vehículos nuevos convertidos a gas natural. En el establecimiento solicitará los requisitos necesarios para acceder al financiamiento vehicular. El establecimiento alcanzará al taxista la solicitud del

crédito, será cubierto por el taxista y será alcanzados a la entidad financiera para su respectiva calificación.

Paso 2: La entidad financiera, a la recepción de la solicitud y requisitos, procederá a realizar la evaluación crediticia. De estar conforme, se contacta con el cliente y se le solicita que gestione la apertura de una cuenta personal, con la finalidad de que el taxista deposite la cuota inicial del crédito.

Paso 3: La entidad financiera a la recepción de la cuota inicial, inicia el proceso de formalización del crédito, hasta su desembolso o abono a la cuenta que el proveedor del vehículo posee en la entidad financiera. La empresa proveedora (vendedora del vehículo), inicia proceso de conversión vehicular del GNV, solicita a COFIDE se le asigne un chip, para colocarlo al vehículo convertido y luego pase por la revisión de la empresa supervisora asignada por COFIDE.

La empresa proveedora de vehículos, realiza gestión para la obtención de tarjeta de propiedad y su respectiva placa de rodaje. Concluido este proceso, comunica a la entidad financiera, para que culmine formalización con COFIDE. La entidad financiera, comunica a Cofide para que realice activación del chip y el vehículo pueda recibir la primera carga del GNV. La empresa proveedora, entrega vehículo al taxista.

Paso 4: El taxista, a la recepción del vehículo, inicia la carga de GNV en una de las estaciones de servicios o grifo donde expendan el gas. Durante el proceso de carga de gas, la persona que surte el gas coloca el dispositivo de carga en el chip, de tal forma que en línea con el sistema Infogas de COFIDE, se compruebe que el vehículo está activo para operar con el equipo de gas, de estar conforme se inicia el llenado del tanque de gas.

Paso 5: Al final del proceso de carga del gas, el sistema Infogas de COFIDE muestra en el comprobante de pago, si el cliente tiene o no deudas con alguna entidad financiera, en el caso que el vehículo sea financiado, en la impresión del comprobante se muestra por separado

el pago concerniente a la recaudación de la deuda y el que es propiamente del costo del GNV.

Al final del día, la estación de servicio, mediante el sistema Infogas transmite toda la información de la recaudación a COFIDE .

Paso 6: COFIDE a la recepción de la recaudación diaria de todas las estaciones de servicio, procede a realizar un proceso de cuadro y a separar por entidad financiera el importe total y el detalle de los vehículos que realizaron la carga de gas y como consecuencia de ello, el pago diario del financiamiento. Luego de que el cuadro esta conforme, COFIDE realiza el envío de información con el detalle de lo recaudado, a cada entidad financiera, así como mismo, efectúa el abono por el total recaudado.

La entidad financiera, a la recepción de la información remitida de manera electrónica por COFIDE, procede a su verificación y a transferir los fondos a cada una de las cuentas de ahorros de los clientes (taxistas).

Al día del vencimiento de la cuota, la entidad financiera mediante un proceso Bach, procede a efectuar el cargo a las cuentas de ahorros, por el importe total de la cuota del préstamo.

2.3 SISTEMA INFOGAS

- ✓ El Estado ha establecido una política para el Cambio de la Matriz Energética del Perú y mediante Decreto Supremo N° 022-2004-PRODUCE del 2004-10-21, creó la Comisión Nacional para la Promoción y uso del Gas Natural.
- ✓ Así mismo, mediante Decreto Supremo N° 006-205-EM del 2005-02-04, aprobó el Reglamento para la instalación y operación de Establecimientos de Venta al Público de GNV, el mismo que establece la creación del Sistema de Control de Carga de GNV y del correspondiente Consejo Supervisor.

- ✓ Con fecha 2005-10-04, publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución del Consejo Supervisor N° 001-2005-CS/GNV por la cual se acordó nombrar a COFIDE, como Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV por un período de diez años, encargo que operará a través de un Contrato de Fideicomiso.
- ✓ El Sistema INFOGAS, es el sistema de Control de Carga que utiliza COFIDE, para monitorear las variables que permitan garantizar la seguridad en la operación de carga de GNV y el cumplimiento de las normas respecto de las instalaciones, equipamiento y revisión del equipo necesario para el uso del GNV. A su vez permite la incorporación de datos relacionados al pago por parte de los deudores de instituciones financieras por los créditos otorgados para la conversión y adquisición de vehículos que utilizan GNV.
- ✓ El Sistema INFOGAS, además de otorgar seguridad al desarrollo del mercado de GNV, permite la masificación del financiamiento para la conversión y adquisición vehicular, por cuanto el cobro de la deuda se efectúa en cada estación de servicio o grifo autorizado, al momento del pago por el consumo de GNV; es decir, cada unidad vehicular deberá pagar en forma conjunta, tanto el costo por la venta del GNV, así como, el costo del financiamiento de la conversión o adquisición del vehículo.

CAPITULO III: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Realizaremos el planteamiento, revisando la problemática en su conjunto, es decir, como se afecta la sociedad, el medio ambiente, el estado peruano, los taxistas y por último al sector financiero o entidades financieras, de tal manera que la solución que encontremos, resuelva parte de los rubros anteriormente mencionados.

Problemática actual

EN LA SOCIEDAD

La masiva importación de vehículos usados de baja tecnología (Perú es uno de los pocos países que permiten el cambio de los sistemas de dirección) ocasionan en el país externalidades negativas en cuanto a seguridad vial y salud.

EN EL MEDIO AMBIENTE

Más del 90% del Parque Automotor de Servicio Publico en Perú cuenta con motores a Diesel 2. Este combustible tiene un nivel de azufre superior a 7 000 partes por millón (En Europa es 0 partes por millón y en Chile 50 partes por millón).

Lima es una de las ciudades más contaminadas del mundo. El aire que respiran sus habitantes es contaminado en un 80% por el combustible de los vehículos de servicio público.

En Lima se presentan 40 casos diarios de enfermedades bronco pulmonares derivadas de la contaminación ambiental.

ESTADO PERUANO

Existe un subsidio a los precios de los combustibles derivados del petróleo dado que la mayoría de los vehículos de transporte público del parque automotor usan DIESEL 2.

Además el Estado Peruano asume los costos de salud de la población producidos por la contaminación ambiental y accidentes de tránsito causados por vehículos de transporte público contaminantes e inseguros.

LOS TAXISTAS

Son una fuerza laboral que sólo en Lima representa a más de 250 mil personas, de los cuales mas de 156,882 utilizan como combustible gasolina.

En la actualidad, un taxista promedio trabaja alrededor de 14 horas diarias (incluidos sábados y domingos), no pertenece al sector formal, ni cuenta con ninguna protección en cuanto a pensión de jubilación o seguro médico.

Sus ingresos son reducidos y muchos de ellos inclusive tienen que alquilar una unidad para poder trabajar.

Asimismo expone su vida y la de otros transitando en unidades que no cuentan con la seguridad que un vehículo nuevo de avanzada tecnología puede ofrecer.

La mayoría de los taxistas que alquilan vehículos para trabajarlos, desearían contar con su propio vehiculo para evitarse el pago de alquiler y que están dispuestos de juntar dinero para la cuota inicial de un vehículo, sin embargo las entidades financieras no les aprueban sus solicitudes, salvo la Caja municipal de Lima.

SECTOR FINANCIERO (bancos)

Como en toda empresa financiera, en los bancos es fundamental que todo proyecto que se realice, sea para incrementar los depósitos y/o las colocaciones.

Asimismo, la mayoría de los bancos (por no decir todos) mantienen como política de riesgos, el no dar créditos a los taxistas, ya que no pueden demostrar sus ingresos, es decir, son personas que no cuentan con boletas de pago, facturas, boletas de ventas, recibos por honorarios, etc., y rara vez pueden ser sujetos de crédito, salvo cuenten con buenos fiadores y/o propiedades que garanticen su crédito.

Últimamente, los bancos ya están viendo con gran interés, al segmento de personas naturales que no pueden demostrar mediante documentos sus ingresos, pero que en la práctica si pueden conseguir ahorrar, en estos casos, los bancos le solicitan, que abran una cuenta con costo cero mantenimiento, de tal manera que demuestren mediante un depósito mensual y un periodo de tiempo (de 6 meses a un año), que son capaces de ahorrar y que por tanto pueden cumplir con el pago de alguna deuda futura, es así que hoy en día, ya se logra otorgar préstamos de consumo o de libre disponibilidad, lo que no sucede con los créditos vehiculares.

En el año 2007, la Caja Municipal de Lima fue la primera entidad financiera que inició el financiamiento para la compra de vehículos con GNV dirigido al segmento de los taxistas y a través de un único proveedor, dicho proveedor desde el 2005 ya viene otorgando créditos de consumo para la compra del equipo de conversión de GNV en autos usados. Sin embargo, no se tenía algún banco que diera créditos de este tipo, es decir para taxistas y sobre todo, bajo la plataforma que COFIDE exige, mediante el uso del sistema INFOGAS o COFIGAS (como también se le conoce).

Como se mencionó anteriormente, los bancos no aceptan operaciones de créditos de consumo o vehiculares para "Taxistas", debido a la irregularidad de sus ingresos y porque no pueden demostrarlos con documentos.

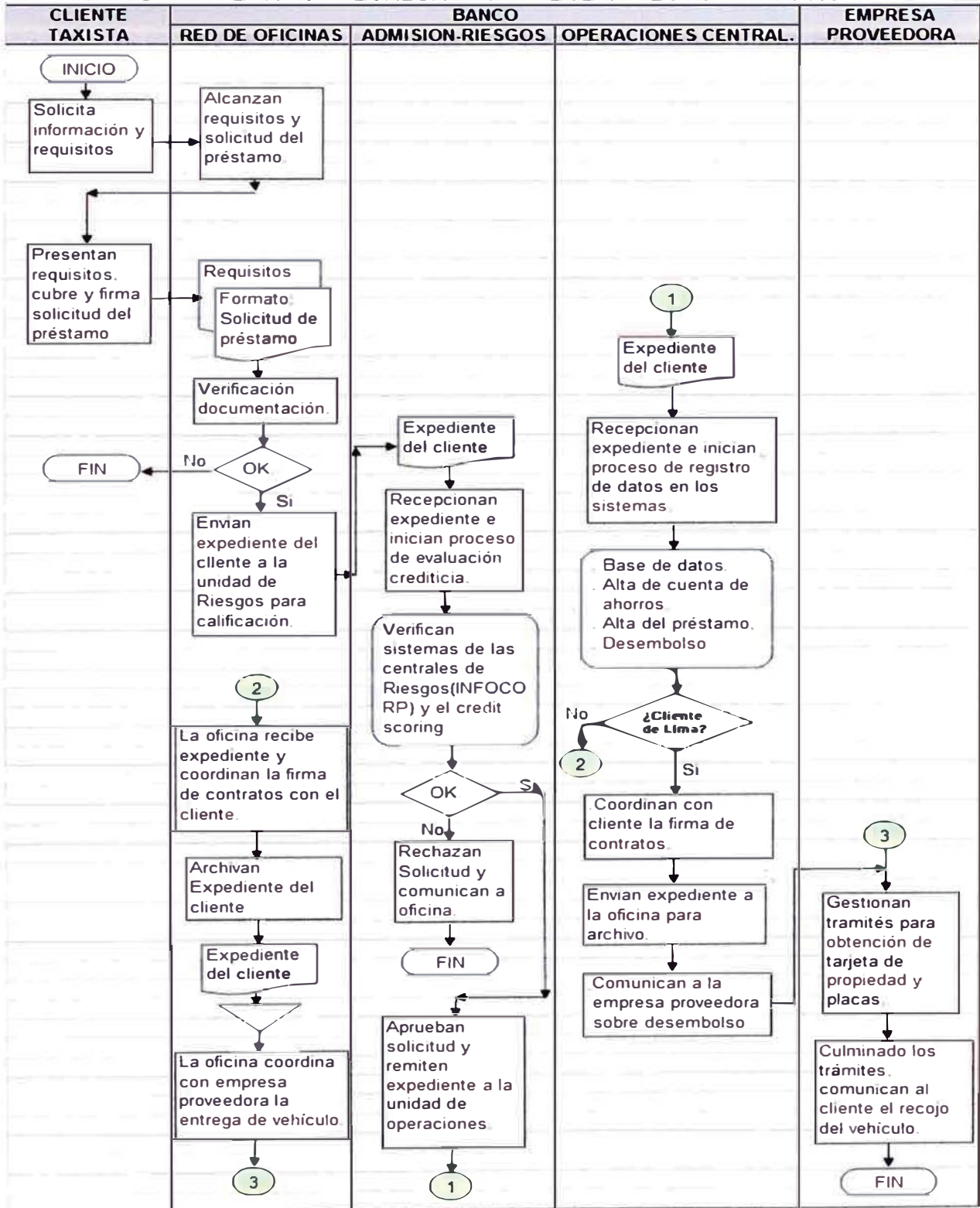
Los principales problemas que encontré en el banco, para la implementación del financiamiento de créditos vehiculares a taxistas, fueron los siguientes:

1. La política de la Unidad de Riesgos, es decir convencer a la gerencia de Riesgos, que si es posible arriesgar con este segmento y que mediante el uso del sistema Infogas, el banco tendrá la seguridad del recobro o recuperación de la deuda.
2. Adecuaciones a los sistemas vigentes, por ser aplicativos corporativos, cualquier desarrollo ingresa dentro de un plan de peticiones y prioridades que pueden impactar en la puesta en marcha de cualquier proyecto, a pesar de que los desarrollos que requieren son de bajo impacto y serían básicamente para realizar las interfases con el sistema INFOGAS.
3. La estructura operativa, debido a que la evaluación y formalización de cualquier operación de crédito vehicular, esta centralizado en la unidad de Riesgos y en la unidad de Operaciones Centralizadas perteneciente al área de Medios. El proceso vigente, significa atender todas las operaciones planteadas por la red de oficinas y las operaciones planteadas por la unidad de Canales, ya que como mencioné, las operaciones captadas por nuestra unidad no eran originadas a través de la red de oficinas, sino con la fuerza de de ventas directas de la unidad de Canales Comerciales.

El circuito actual que se muestra a continuación, se utiliza para el otorgamiento de un crédito vehicular en general, sin embargo si se quisiera utilizar para el financiamiento a taxistas, mediante el sistema Infogas, se tendría inconvenientes, como la lentitud para

la evaluación y formalización de los créditos y el soporte técnico para la conexión con COFIDE.

CIRCUITO OPERATIVO - EVALUACION Y DESEMBOLSOS - OFICINAS



Los pasos que forman parte del circuito normal y que se utiliza para el financiamiento de créditos vehiculares en general son básicamente los siguientes:

- ✓ **Paso 1:** El cliente alcanza a la oficina del banco, los requisitos solicitados y realiza la cobertura del formulario de solicitud de crédito personal.
- ✓ **Paso 2:** La oficina verifica documentación alcanzada por el cliente, ingresa al sistema para ver centrales de riesgos y efectuar los filtros de riesgos requeridos.
- ✓ **Paso 3:** De estar el cliente con toda la documentación conforme y no estar con morosidad o pagos atrasados en las centrales de riesgos, se procede a remitir todo el expediente del cliente, a la sede central- unidad de admisión y análisis del riesgo.
- ✓ **Paso 4:** La unidad de riesgos a la recepción de los expedientes de todas las oficinas, ingresan al proceso de evaluación de la solicitud de crédito, en este paso, el expediente es previamente alcanzado a un analista, quién tiene un plazo de 3 días útiles para su aprobación o denegación, siempre que el importe del crédito se encuentre dentro del límite de delegación del analista, caso contrario implicaría 02 días adicionales para culminar con la evaluación
- ✓ **Paso 5.** Aprobada la operación por parte de la unidad de Riesgos, el expediente es remitido a la unidad de Operaciones Centralizadas, para iniciar el proceso de registro de información en los sistemas del banco (base de datos, apertura de cuenta de ahorros, alta del préstamo, contratación y formalización de la garantía y desembolso, En este paso el cliente es invitado para la firma de contratos a la sede central (en el caso de Lima), o de lo contrario la oficina donde el cliente solicitó su operación, recepciona los documentación para que el cliente, se acerque para la firma de contratos y desembolso del préstamo (en el caso de provincias).

- ✓ **Paso 6:** La unidad de operaciones centralizadas comunica a la empresa proveedora del vehículo, que se realizó el desembolso y solicita se le proporcione al banco copia de la tarjeta de propiedad y el número de la placa de rodaje.
 - ✓ **Paso 7:** El cliente se acerca a la empresa proveedora de vehículos, para recoger el vehículo.
 - ✓ **Paso 8:** De acuerdo al cronograma de pagos, que el banco le proporcionó al cliente, éste procederá a efectuar el abono correspondiente del pago de la cuota mensual del préstamo.
4. Otro problema que se presentó fue obtener los convenios con COFIDE y la empresa proveedora de vehículos, así como revisar y realizar las adecuaciones a los contratos vigentes y solicitudes de crédito vigentes, definir los requisitos comerciales y simulaciones necesarias para la comercialización.
 5. Finalmente, definir cual será el factor de recaudación a aplicar por el banco, necesario para realizar las recaudaciones vía el sistema Infogas.

3.2 PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION:

Con el objetivo de que el banco incremente su cartera de créditos vehiculares, se consiga ingresar al sistema bancario a un sector del mercado informal, pertenecientes a los segmentos socio económicos C y D, y existiendo una gran oportunidad de negocio para el financiamiento de vehículos convertidos a **gas natural vehicular (GNV)**, se propuso lanzar al mercado el financiamiento de autos nuevos de ultima tecnología y convertidos a GNV, exclusivamente para el sector de taxistas, utilizando el sistema de Carga Inteligente de COFIDE. Sin embargo, el propósito del proyecto es dejar el camino para que se incluyan a futuro, otros segmentos que requieran vehículos que utilizan GNV.

3.2.1 Actividades que se deben realizar para llevar a cabo el financiamiento mediante el programa MI TAXI:

A. Modificar la actual política de riesgos, para que se acepten operaciones crediticias de clientes que no cuente con información formal que sustente sus ingresos.

- En primer lugar se demostraría que con algunas condiciones mínimas, se podía evaluar para el otorgamiento de créditos a los taxistas, es decir, éstos clientes no podían ser filtrados por nuestros sistemas de la manera habitual, ya que la mayoría de los taxistas no tenían antecedentes crediticios, pero que con alguna herramienta simple, para la búsqueda de clientes con morosidad, sin acceder a los filtros o centrales de riesgos que generan gastos por cada consulta. Como todos los meses, la SBS proporciona a todas las empresas financieras, información de los clientes morosos en el sistema financiero, se preparó un archivo con la base de clientes "NEGATIVOS" y se colocó en una intranet, de tal manera que con solo ingresar su DNI, era posible saber si el cliente tenía o no deuda pendiente y lo mas importante, que no se necesitaba acceder a los sistemas del banco, ni estar físicamente en él, bastaba con acceder a través de Internet y mediante un código de usuario y clave personal se ingresaba a una dirección electrónica predeterminada.
- En segundo lugar, teníamos que garantizar, que el banco podría recuperar la deuda, a través de la recaudación automática que COFIDE administraba. La gran preocupación de la Gerencia de Riesgos siempre fue, que el taxista se acerque a pagar su cuota mensual, en la fecha establecida en el cronograma de pagos, ya que en años anteriores, algunos ejecutivos dieron créditos a taxistas y obtuvieron créditos con una alta morosidad e inclusive pasaron a situación de perdida.

El taxista tiene como único sustento de pago su trabajo diario y que lo recolectado en el día, se utilice para el pago del préstamo solicitado. Esto significaba que dependía directamente del taxista, es decir podía trabajar día y noche, pero si el taxista se gastaba el dinero recaudado, se tenía por seguro, que su cuota del mes no sería pagada y lo más probable es que en las siguientes cuotas le pase lo mismo.

Con el sistema Infogas, lo descrito en el párrafo anterior ya no sucedería, el taxista al efectuar la carga diaria de combustible GNV, el sistema ya estaría considerando dentro el pago del combustible, la proporción que corresponde al pago de la deuda, es decir, que si el galón de GNV le cuesta 1.39 soles, con el sistema Infogas, el galón le costaría 1.39 pero multiplicado por Factor de recaudación definido por el banco.

Ahora bien, cabía la posibilidad de que el taxista, no saliera a trabajar y por lo tanto, no se conseguiría recaudar. Este inconveniente lo mitigamos al implementar un sistema de seguimiento automatizado, el cual consiste en efectuar llamadas telefónicas, a aquellos vehículos que no hallan efectuado la recaudación diaria, o si su promedio de recaudación diaria está por debajo del promedio esperado. Para ello se elaboró un sistema, mediante el cual, se envía mensajes SMS con el mensaje: "Falta realizar carga de GNV del día", de tal forma que el taxista, sienta que el banco está pendiente del trabajo que realiza, y si en el taxista persiste, se le realiza una llamada telefónica mediante un gestor contratado para ese fin, de tal manera que se averigüe los motivos por el que no realiza la carga de gas., también se le recuerda que tiene una deuda pendiente de pago y que tiene la posibilidad de ir al banco y realizar el abono en su cuenta.

- Por último, quedaba la posibilidad de que no se le localice al cliente a través de las llamadas telefónicas, por lo que se decidió que a todos los vehículos, se le colocaría un sistema de GPS y con eso mitigamos el tema del extravío o no ubicación del taxista.

En relación a la carga de trabajo que le generaría a los analistas de Riesgos, también se le propuso que se destaca un analista únicamente para la atención de este tipo de operaciones, pero quedo sujeto a los cambios operativos que se propongan.

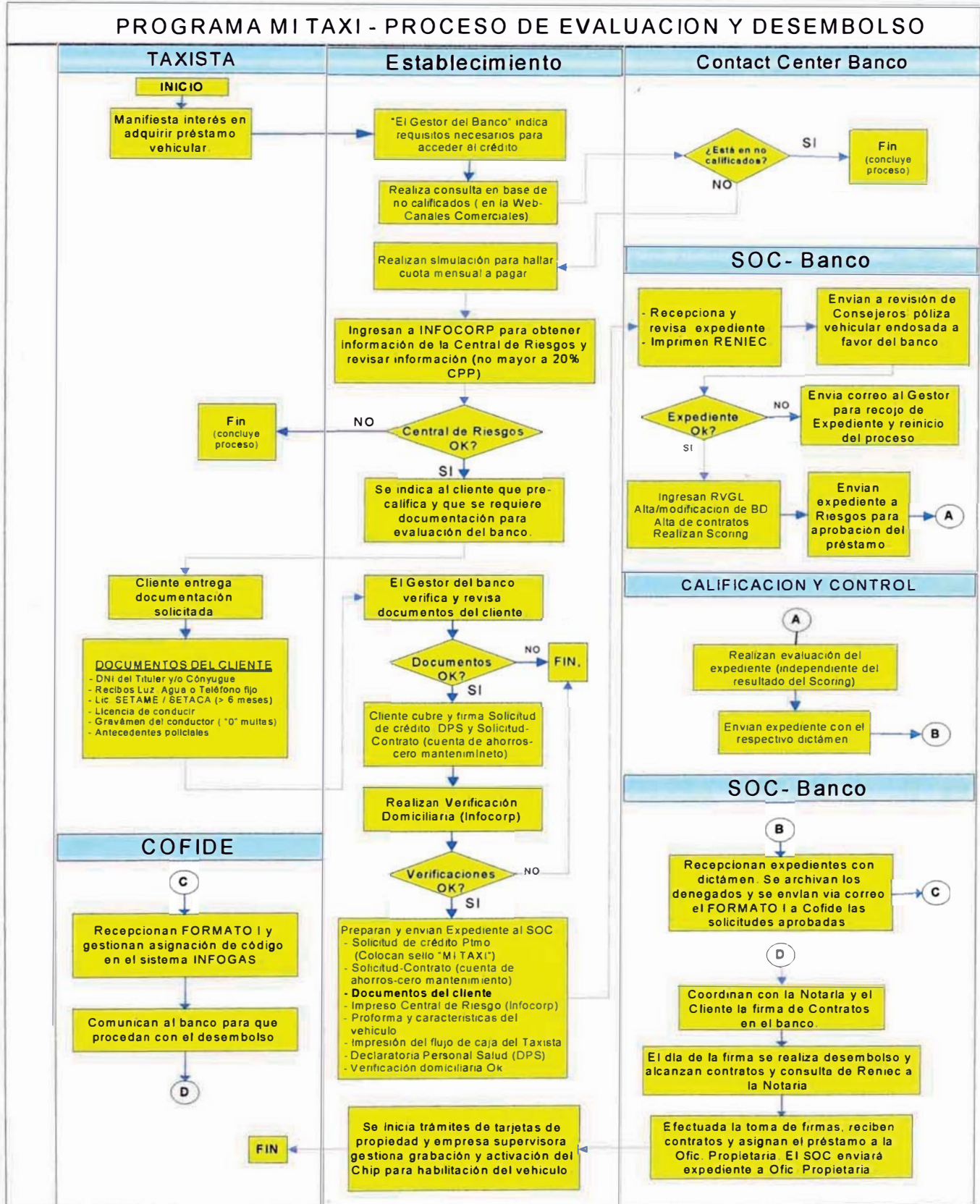
Con estos argumentos, la unidad de Riesgos aceptó modificar la política en relación a otorgarles créditos y puso como limite inicial para desembolsos de hasta 1'000,000 de dólares para el periodo de 1 año, y si los créditos, resultan satisfactorias, autorizarían incrementar dicho limite para los próximos años.

B. Efectuar cambios en los procesos operativos y comerciales para que el proceso de evaluación y formalización de créditos vehiculares, resulta rápido y que no interrumpa la carga actual originada por las oficinas de la red:

- Se propuso crear una subunidad llamada Soporte Operativo de Canales: SOC, dónde se realizarán las labores de registro de datos en los sistemas, hasta la firma de contratos y formalización de cualquier operación que provengan única y exclusivamente de la unidad de canales comerciales.
- Si bien el SOC solo atendería operaciones de Canales, administrativamente dependerá del área de Medios y funcionalmente del área de Innovación y Desarrollo.

- Asimismo, se propuso crear una sub-unidad llamada Calificación y control del riesgo: CCR, dónde se realizarían las labores de evaluación y calificación de operaciones provenientes de la unidad de canales comerciales.
- Se propuso que se coloque un gestor de la fuerza de ventas directa, en el propio establecimiento o empresa proveedora de vehículos, para lo cual se dispuso de un espacio físico, para contar con un escritorio y útiles de oficinas, una computadora e impresora conectados a Internet y sillas para atender al cliente.
- A continuación se muestra el nuevo circuito operativo para el financiamiento de créditos vehiculares, solos para uso de la unidad de canales comerciales:

ESQUEMA FLUJO OPERATIVO- CANALES COMERCIALES



Los pasos que forman parte del NUEVO circuito para el financiamiento de créditos vehiculares GNV son básicamente los siguientes:

- ✓ **Paso 1:** El cliente solicite información en el propio establecimiento donde se exhiben los vehículos, para lo cual el gestor del banco solicitará su DNI e ingresa a la intranet para ver si se encuentra dentro de los clientes con calificación NEGATIVA.
- ✓ **Paso 2:** De estar el conforme, se imprime los requisitos y la simulación del crédito (ver Anexo 6) y el flujo de caja del taxista (ver Anexo 7). En simulación que se le alcanza al cliente, se le indica cual será la cuota del préstamo y el factor de recaudación calculado por el banco, ver Anexo 6
- ✓ **Paso 3:** Con toda la documentación alcanzada por el cliente, el gestor del banco ingresa a INFOCORP e imprime situación del cliente.
- ✓ **Paso 4:** El gestor arma expediente y lo envía al SOC para que el técnico de Operaciones, registre los datos del cliente, en la base de datos, comprueban que se ha enviado los requisitos mínimos solicitados, en especial que el cliente cuente con un celular propio y luego alcanza expediente al analista de riesgos de Calificación y control.
- ✓ **Paso 5:** El analista de calificación y Control revisa expediente, verifica situación del cliente del impreso de INFOCORP, revisa el flujo de caja del taxista y el resto de la documentación requerida, en caso de conformidad coloca sello de crédito aprobado y lo devuelve al técnico de Operaciones para el proceso de desembolso y firma de los contratos.
- ✓ **Paso 6:** El técnico del SOC. Operaciones, comunica vía Internet a COFIDE, parte de la información del nuevo crédito para la colocación del chip en el vehículo. Asimismo, comunica a la empresa proveedora (establecimiento) para que procede con los tramites de la tarjeta de propiedad y placas del vehículo.

- ✓ **Paso 7:** La empresa proveedora (establecimiento) alcanza copias de las tarjetas de propiedad y números de placas de los vehículos al banco (SOC-operaciones). Posteriormente el técnico de Operaciones completa la información que se envía a COFIDE, dentro del cual se envía el factor de recaudación, de tal manera que se active el chip y se permite la carga del gas mediante la modalidad de financiamiento.
- ✓ **Paso 8:** Una vez que el vehículo se abastece de gas e inicia sus actividades de taxi, diariamente COFIDE envía información al banco (SOC-Operaciones), a través de un archivo que contiene toda la información detallada de lo recaudado en las distintas estaciones de servicio, asimismo, realiza el abono al banco por el importe total de la recaudación del día anterior.
- ✓ **Paso 9:** El técnico de operaciones, verifica el archivo recepcionado y realiza cuadro con el importe total abonado por la recaudación del día. En caso de no estar conforme, comunica a COFIDE la diferencia para su regularización.
- ✓ **Paso 10:** La información enviada por CODIFE es luego enviada a un proveedor, que es quién realiza la gestión de llamadas telefónicas automáticas y la consolidación de la información de todos los vehículos registrado en el programa Mi Taxi.

Los detalles de toda la nueva operativa se muestran en el Anexo 7: "Procedimiento Operativo del programa Mi Taxi", el cual fue desarrollado en forma conjunta entre la unidad de Métodos (área de Medios) y la unidad de Canales Comerciales (área de Innovación y Desarrollo).

C. Efectuar desarrollos informáticos de bajo impacto.

- ✓ Generar un nuevo subproducto en el sistema de préstamos para identificar física y contablemente, los créditos provenientes del

programa Mi Taxi y así diferenciarlos con los otros tipos de créditos vehiculares.

- ✓ Crear condiciones específicas de liquidación para el nuevo subproducto, es decir, fijar una tasa efectiva anual y las comisiones de portes y gastos administrativos.
- ✓ Generar las ristras contables, de tal manera que se pueda identificar en la contabilidad la colocación y las cuentas de resultados
- ✓ Desarrollo para permitir el cobro parcial del pago de una cuota, esto quiere decir, que si el cliente tiene un importe menor al pago de la cuota mensual, el sistema el día del vencimiento, generará un cobro hasta donde alcance y rebaje la cuota. El sistema tradicional para cualquier préstamo, realiza el cobro de la cuota, efectuando un cargo en la cuenta de ahorros asociada al préstamo, por el importe total de la cuota a pagar, y de no encontrar la cantidad suficiente, simplemente genera un retención pero no rebaja la deuda, de tal manera que si el cliente paga posteriormente, el sistema asume toda la cuota vencida y realiza el cobro de los intereses moratorio e intereses vencidos por el total de la cuota, esto hubiera significado que si a un taxista le faltara S/. 1.00 para completar la cuota de por ejemplo S/. 1,000.00, el sistema no lo cobra y pasa a vencido el monto total de la cuota. En cambio con el desarrollo solicitado y siguiendo el ejemplo anterior, el sistema se cobraría S/. 999.00, y solo quedaría pendiente S/. 1.00, que es lo que pasaría a vencido, y como la recaudación se realiza diariamente, se estaría cancelando la deuda pendiente de la cuota, con lo que se recaude al día siguiente.
- ✓ Desarrollo de una consulta automática vía internet, que muestre en línea si un cliente tiene o no deudas en el sistema financiero, este desarrollo consistió en filtrar la información proveniente de la Superintendencia Nacional de Bancos: SBS, de tal manera que se generó un archivo que se actualiza mensualmente, y contiene

todos los clientes y no clientes del sistema financiero, que tienen deuda pendiente o que tengan más del 20% de clasificación con problemas potenciales. Este desarrollo, permite en línea y tan solo con su DNI, que el gestor del banco tenga una primera percepción del cliente que acude a solicitar el crédito, de tal forma que el gestor no consuma mucho tiempo con el cliente y se aboque con los clientes que sí clasifican para el crédito.

La consulta solo mostrará al gestor dos posibilidades:

Cliente clasifica, y

Cliente no clasifica.

A los clientes que clasifican, se le proporcionará toda la información sobre los requisitos y simulaciones del crédito, en el caso que el cliente no clasifica se le preguntará si tiene alguna deuda y si el cliente indica que no la tiene, simplemente se le alcanza un folleto con las características del crédito, pero no se realiza más acciones comerciales.

- ✓ Otro desarrollo consistió en preparar con la empresa que da el servicio de cobranza telefónica, que mediante un archivo que se le proporcione diariamente y que contenga toda la información de la cobranza o recaudación realizada por COFIDE, de tal manera que permita realizar un seguimiento diario de la recaudación y que las jefaturas y responsables del producto conozcan día a día, la recaudación de los clientes. Asimismo, según algunos criterios para que se generen envíos de mensajes SMS y/o llamadas telefónicas a los celulares de los taxistas. Este desarrollo nos permitió no depender en este caso puntual, de los analistas de sistemas del banco, debido a que ya tienen asignadas otras prioridades de desarrollo informático y no lo hubiéramos tenido en el momento que se requería.

D. Realizar convenio de inscripción y cobranza a través del sistema de carga de Gas natural, entre COFIDE y el BBVA BANCO CONTINENTAL.:

- ✓ Paralelo al desarrollo solicitado, trabajé en el tema de la negociación con COFIDE para acceder al sistema Infogas. Cuando intenté concretar el convenio se tuvo que convencer a COFIDE, para que los recursos que se utilicen en el financiamiento, fueran del banco y no del propio COFIDE, cabe precisar que la Caja Municipal entro al sistema Infogas con recursos de COFIDE, por lo que su margen de ganancia por crédito, era mucho menor que la del banco. Esto al principio fue una traba y estuvo a punto de caerse el negocio, sin embargo, lo que se vendió a los directivos de COFIDE fue que nuestra intención era demostrar que un banco también ayudaría para promocionar el uso del gas natural y mas aún, siendo un banco de primer nivel que apostaba por este sistema, también esto generaría que otros bancos intenten seguirnos con esta modalidad de crédito. Finalmente el convenio se realizó y se firmó por los directivos de ambas empresas, ver ANEXOS 8-I: Convenio de Afiliación y ANEXO 8-II: Convenio de Cobranza
- ✓ En igual forma, se negoció con la empresa proveedora, para colocar nuestros módulos en todos los establecimientos donde se realiza la exhibición y venta de los vehículos.
- ✓ Por último, coordinar con el área de legal, para revisar los contratos de préstamos vehiculares, de tal forma que se decida añadir un adenda, que contengan información sobre el abastecimiento y recaudación de la deuda a través del sistema administrado por COFIDE, el adenda elaborado se muestra en el Anexo 10: "Adenda al contrato de préstamos vehiculares a GNV". Dicha adenda nos permitió el no modificar los actuales contratos que emite el sistema de préstamo, debido al tiempo que se requería para su desarrollo, por lo que dicha adenda estaría en un

Word, y el personal del SOC lo añadiría al contrato emitido por el sistema, justo en el momento en el que se realiza el proceso de firmas de contrato y desembolso del crédito. Por supuesto, el requerimiento para que se incluya en el sistema automatizado fue solicitado para su desarrollo, según las prioridades que el banco defina.

- E. Cálculo del factor de recaudación, cabe señalar que cada entidad financiera decida cual es la metodología a utilizar para el cálculo del factor de recaudación.

Para entender mejor el término: "factor de recaudación", explicaré como se obtuvo y cual es su importancia:

- Si el pago de la cuota mensual del préstamo es "P" y el costo mensual del consumo de GNV es "C", el factor de recaudación será:

$$FR = \frac{P}{C} \times 100$$

Este factor es el que COFIDE necesita que se le proporcione para aplicar al precio del GNV, dicho de otra forma, que porcentaje se tendrá que incrementar al costo del combustible GNV, para que al momento de que el cliente realice la carga de gas y su respectivo pago, se incluya en él, el pago de la cuota que corresponda al préstamo.

En el cuadro siguiente, calcularemos el gasto mensual de GNV, para un recorrido de 250 Km/día, que es el recorrido promedio que un taxista utiliza para realizar su trabajo diario.

Concepto	Gasolina		GNV	
	Unidad	Valor	Unidad	Valor
Rendimiento	Km/galón	45	Km/m3	13.7
Precio	S/. / galón	11.99	S/. / m3	1.39
Operación al mes	días	26	días	26
Recorrido diario	Km	250	Km	250

Concepto	Gasolina		GNV	
	Unidad	Valor	Unidad	Valor
Consumo mensual	galones	144.4	m3	474.5
Gasto mensual	S/.	1731.89	S/.	659.49
Ahorro por unidad			S/	1072.40
% ahorro			%	62%

- Galón Equivalente de GNV S/ 4.32 (*)
- Galón Gasolina de 90 Oct: S/ 10.99
- Galón Gasolina de 95 Oct: S/ 11.99
- Galón Gasolina de 97 Oct: S/ 13.89

(*) Galón Equivalente = Los m3 (metros cúbicos) necesarios para que el vehículo recorra la misma distancia que un galón de Gasolina= 3.11 m3 de GNV. El precio m3 de GNV es S/ 1.39 (precios a marzo del 2009)

Ahora bien, sabiendo que el costo del metro cúbico de GNV es S/. 1.39, que el rendimiento de un vehículo a GNV es 13.7 Km./m3, que el recorrido diario de 250 Km es lo en promedio el taxista recorre y que trabaja aproximadamente 26 días al mes, podemos obtener el costo del consumo mensual de GNV:

Gasto mensual en GNV = (26)(250/13.7)(1.39) = 659.49 soles/mes

La cuota mensual del financiamiento del vehículo es S/. 1,039.84, que incluye el pago de la prenda vehicular, tramite de placas, comisiones y pago de seguros.

El factor de recaudación propuesto para el préstamo será:

$$\text{FACTOR DE RECAUDACION} = \frac{1039.84}{659.49} = 1.58 \text{ ó } 158\%$$

Esto quiere decir, que si el galón de GNV cuesta 1.39, con el financiamiento el galón le costaría al taxista $1.39 + (1.58 \times 1.39) =$ S/. 3.58, de los cuales por cada galón de GNV que consuma, S/. 2.19 serán para pagar el préstamo.

CAPITULO IV: EVALUACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS BENEFICIO/COSTO

Para iniciar el trabajo se realizó previamente un análisis Beneficio/Costo, el cual consistió en evaluar que beneficios se obtendrían con el diseño del nuevo proceso para el financiamiento de créditos vehiculares con GNV.

4.1.1 BENEFICIOS

- a) Reducir el tiempo de atención o consecución del crédito de 04 días a 01 día.
- b) Disminuir los costos operativos del proceso de financiamiento.
- c) Reducción en el costo de consultas a las centrales de riesgos externas (\$ 0.80 por consulta)
- d) Intereses generados por las colocaciones obtenidas.

4.1.2 COSTOS

- a) **Gastos de personal que interviene directamente durante el desarrollo del trabajo.**

En estos gastos intervienen el analista de métodos para la elaboración de los manuales y el diseño funcional, el analista de sistemas para llevar a cabo el desarrollo informático requerido.

El trabajo tuvo una duración de 08 meses, desde la etapa del levantamiento de información, hasta la puesta en marcha del nuevo proceso.

Los gastos de remuneración se observan en el siguiente cuadro:

EQUIPO DE TRABAJO	TIEMPO DE TRABAJO	IMPORTE DEL SALARIO
02 Personas de Sistemas del banco.	04 meses	S/. 20,000
01 Persona externa de Sistemas (Atento).	02 meses	S/. 6,000
01 Persona de Métodos	08 meses	S/. 40,000
01 Persona de Soporte	02 meses	S/. 10,000
01 Jefe de Producto	08 meses	S/. 48,000
TOTAL		S/. 124,000

(Tipo de cambio = 3.00 soles por dólar)

Costo incurrido en el lapso del proceso = **US\$ 41,333.33**

b) Compra de Hardware y software para la implementación de la intranet

1. Compra de Software = US\$ 50,000
 2. Compra de Hardware = US\$ 15,000
- Gastos por compras = **US\$ 65,000**

c) Gastos operativos incurridos para el desarrollo e implementación del nuevo proceso.

3. Suministros, útiles de escritorio US\$ 12,000
4. Capacitación del personal US\$ 5,000
5. Otros Gastos US\$ 1,000

Total: US\$ 18,000

d) Gastos por incremento de personal con nuevo proceso.

6. 04 Gestores Comerciales (S/. 3,500 mensuales c/u.)
7. 01 Analista de Riesgos (S/. 5,500 mensuales c/u)
8. 01 Jefe del SOC (S/. 6,500 mensuales)

- 9. 01 Abogado (S/. 3,500 mensuales)
- 10. 02 Técnico Operativo (S/. 2,500 mensuales)

Costo anual por incremento de personal:

$$\{(04)(3,500) + (01)(5,500) + (01)(6,500) + (01)(3,500) + (02)(2,500)\}(12) = \text{S/}: 414,000 <> \text{US\$ } 138,000$$

TOTAL COSTOS EN US\$ (a+b+c+d):

$$41,333 + 65,000 + 18,000 + 138,000 = \text{US\$ } 262,333$$

4.1.3. RELACION BENEFICIO/COSTO:

BENEFICIOS CONSEGUIDOS

- ➔ Por reducción de uso de formatos o preimpresos (US\$ 1,000 por mes) = $(1,000)(12) = \text{US\$ } 12,000$ al año.
- ➔ Por reducción de consultas (US\$ 0.8 por consulta, 3 consultas por cliente) = $(0.8)(3)(26)(12) = \text{US\$ } 749$ al año.
- ➔ Por intereses de colocación (TEA: 16%, 01 vehiculo x día, 26 días x mes) = $(1600)(26)(12) = \text{US\$ } 499,200$

TOTAL BENEFICIO EN US\$:

$$= 12,000 + 749 + 499,200 = \text{US\$ } 511,949$$

$$\text{RELACIÓN BENEFICIO/COSTO} = 511,949 / 262,333 = 1.95$$

Como la relación B/C = 1.95 > 1, el análisis de beneficios versus costos, nos indica que el proyecto del diseño de la implementación del nuevo proceso resulta beneficioso para la empresa.

4.2 DESCRIPCION DEL NUEVO PRODUCTO

4.2.1. CONDICIONES Y REQUISITOS DEL PRODUCTO

✓ Las condiciones que se decidió para el préstamo:

Condiciones financieras:

1. Costo del vehículo US\$ 12,990
2. Cuota Inicial: US\$ 2,990
3. Monto: US\$ 10,000
4. Plazo: 60 meses
5. Tasa de interés anual: 16%
6. Comisión de estructuración: 1%
7. Forma de pago: Según cronograma con cuotas mensuales. (Se aceptan pre-pagos sin penalidad).

• **Medio de Pago:**

INFOGAS se hará cargo de la cobranza de los préstamos. Los recursos pasarán a disposición de la IFI a las 24 horas de efectuado el cobro en la estación de servicio.

• **Seguros asociados al financiamiento**

Seguro Vehicular, Seguros de desgravamen e **instalación gratuita del GPS (control satelital).**

REQUISITOS PARA EL FINANCIAMIENTO:

Al TAXISTA le solicitaremos como requisitos:

- Edad: entre 25 a 60 años
- DNI del titular y/o conyugue en caso de ser casado
- Licencia de circulación SETAME / SETACA Vigente
- Licencia de conducir Vigente
- Gravamen del Conductor (No multas pendientes de pago)
- Si es propietario de un inmueble → Copia simple de Título de Propiedad inscrito en registros públicos o título COFOPRI.
- Si NO es propietario de un inmueble → Se solicita AVAL que sea dependiente o sea propietario de un inmueble.

El banco a través del SOC verificará:

- Teléfono fijo a nombre de titular o de un familiar directo
- Teléfono Celular pre-pago o post-pago de uso del titular
- Domicilio de residencia del Titular, 6 meses de residencia mínimo.
- Domicilio de residencia del Aval, 6 meses de residencia mínimo.
- Centro de labores del Aval, 1 año de antigüedad
- Hasta 20% CPP en Centrales de Riesgos.
- Protestos/Morosidades: No necesita aclaración hasta un importe de S/ 150 y mayor a un año caso contrario debe aclarar

4.3. BENEFICIOS DEL PRODUCTO

Beneficios del Programa Mi Taxi

Para los TAXISTAS

- Tendrán una unidad de trabajo nueva con bajo costo de mantenimiento y alto rendimiento de combustible.
- Sus ingresos mensuales aumentarán debido a que:
- La unidad le permitirá trabajar mas horas debido a que su facilidad de manejo evitará que el taxista se canse rápidamente y dado que es un vehículo nuevo, rara vez estará in-operativo por reparaciones.
- El costo de utilizar GNV es mucho menor al costo de utilizar cualquier otro combustible.
- El costo de mantenimiento es menor al de una unidad usada.
- El taxista podría incrementar sus tarifas debido a que el público valorará viajar en una unidad nueva.
- Dentro del pago de su combustible, además de amortizar la compra del vehiculo nuevo; realizarán los pagos de seguro del vehiculo, seguro de desgravamen, SOAT, y GPS.
- Para acceder al financiamiento, el taxista no necesitará de boletas de pago, facturas, recibos por honorarios ni ningún otro documento que sustente sus ingresos, solo se necesitará los documentos que

se describieron en el punto 4.1 del presente capítulo y que se resume en:

- ✓ Copia del DNI
- ✓ Certificado de SETAME o SETACA
- ✓ Celular propio (prepago o postpago)
- ✓ Título de propiedad o certificado COFOPRI. (El título solo es informativo y no se utiliza para hipotecar el bien).

Para la Sociedad.

- Renovación de la flota de servicio público con vehículos nuevos GNV, lo cual posibilitará una rebaja en los índices de contaminación de la ciudad.
- Descontaminación del aire de Lima que implica enormes beneficios en la salud reflejados en disminución de la morbilidad y mortalidad y sus consecuentes efectos en el aumento de bienestar y de productividad de la población.
- Mayor diversidad de oferta del servicio de taxi (taxi en autos nuevos) que se verá reflejado en un mayor bienestar de los usuarios.
- Mayor seguridad para las personas en general puesto que estos autos nuevos poseen sistemas de seguridad superiores a los autos usados.

Para el Medio Ambiente y la salud:

El uso del GNV propiciara:

- Reducción en 6 veces las emisiones de Oxido de Nitrógeno (NOx).
- Reducción entre 5 y 8 veces la emisión de hidrocarburos no metálicos, dañinos para la salud de las personas.
- Reducción en 4 veces las emisiones de Monóxido de Carbono.
- No producción de material particulado.

Para el Estado Peruano:

- Formalización de uno de los sectores que de mayor volumen de obra en el país (Lima concentra a más de 250,000 personas).

- Mejora de la Economía del Perú en general dado que la mejora económica de los taxistas permitirá que estos dispongan de mas recursos para aumentar su consumo.
- Inclusión social con una pensión de jubilación y a seguros médicos.
- Reducir el uso del Diesel e incentivar el consumo de GNV.
- Superávit en la balanza comercial de hidrocarburos dada la menor importación de combustibles fósiles por un combustible LIMPIO como el GNV producido en el país.

Para la Entidad Financiera:

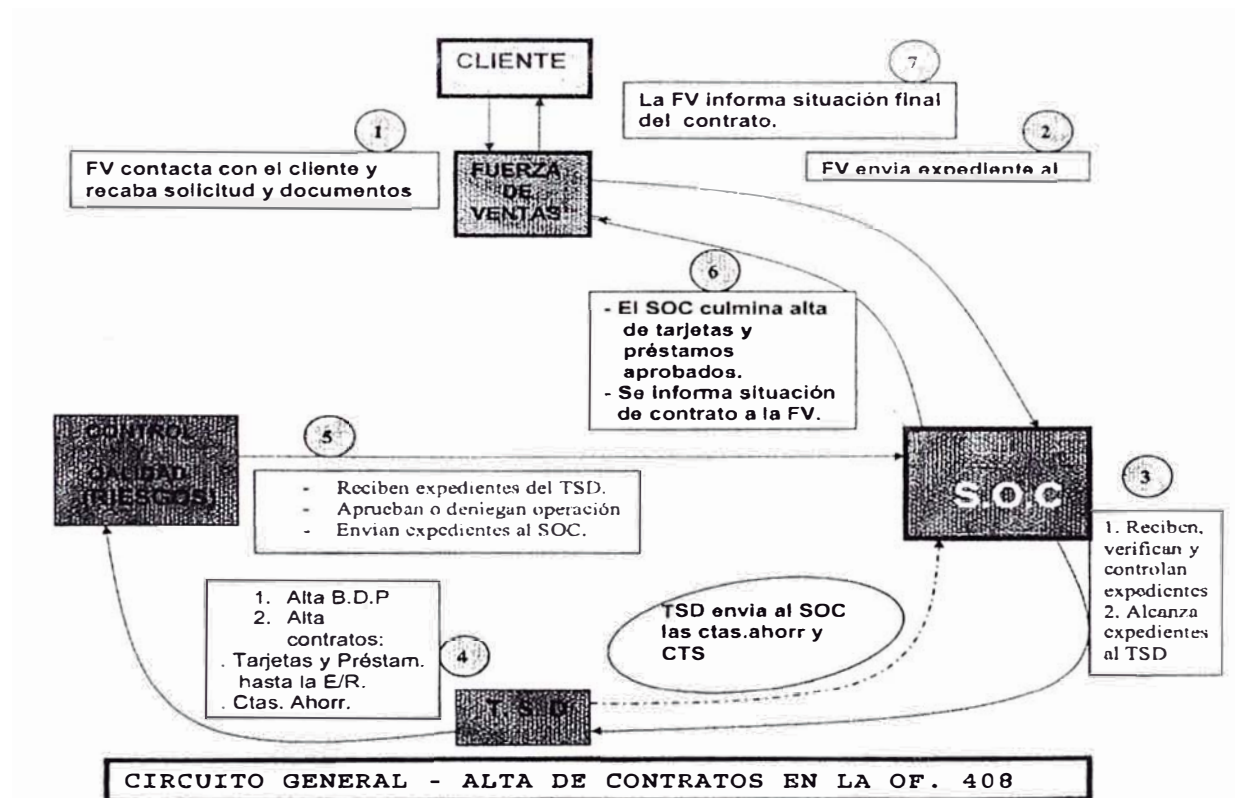
- Alto incremento de las colocaciones, mediante créditos vehiculares y aumento del uso de la banca en segmentos donde antes no era posible su acceso.
- Contar con un producto de vanguardia que posibilitará a mediano plazo otros tipos de operaciones crediticias.
- Abrir nuevos escenarios de negocios donde se conseguirá una alta rentabilidad con grado de morosidad aceptable.
- En la medida que el Estado propicie el mayor consumo de GNV, bajará el subsidio al Diesel 2, el cual consume recursos públicos.
- El Perú estaría menos expuesto al riesgo de la volatilidad del precio del petróleo.

4.4. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

Para llevar a cabo la implementación se puso en práctica el nuevo circuito para las operaciones que provengan de Canales Comerciales, con la que se implementó lo siguiente:

- ✓ Se crea una nueva fuerza de ventas directas (no intervienen las oficinas), dicho personal se establecerá físicamente donde se encuentra el proveedor.

- ✓ Se habilita al SOC (Soporte operativo para canales), su función será atender todo el proceso operativo de las operaciones que provengan del Área de Canales Comerciales (recepción y revisión, digitación de datos, coordinación para firma de contratos, desembolso, archivo y control de pagos).
 - ✓ Se crea la Sub.-unidad: Control y Calidad del Riesgo, su función la realizan los analistas de riesgos, pero de operaciones que provenga de la fuerza de venta directa (análisis y aprobación o denegación de solicitudes).
 - ✓ La fuerza de venta directa dependerá del Área de Canales Comerciales y será personal contratado o planilla del banco.
- El nuevo circuito implementado que se muestra en el siguiente esquema, permite acelerar las operaciones que provengan de la fuerza de ventas de Canales Comerciales:



UNIDAD DE CANALES Y BANCA DE CONSUMO
ELABORADO POR : ANGEL SEMINARIO

El nuevo circuito originó la creación de una nueva oficina: 408 donde se identifican todas las operaciones que pertenecen a Canales Comerciales.

Para el caso puntual de los créditos vehiculares a GNV, el proceso de desembolso se aceleró considerablemente y principalmente se adecuó las siguientes actividades, que si se hubiera realizado con el procedimiento que se aplica para las oficinas sería muy complicado:

Desembolso:

- Entrega de Vehículo por parte de Proveedor:
El vehículo incluirá el CHIP que le permitirá abastecerse de GNV y que ha sido certificado e informado a COFIDE-Infogas
- El banco solicitará a COFIDE la inscripción de la placa del deudor en el sistema COFIGAS, para lo cual se le proporcionará el “factor de incremento de Precio” de GNV
- COFIDE-COFIGAS inscribe en sus sistemas para que automáticamente cuando el Vehículo sea abastecido de GNV el precio sea incrementado. COFIGAS debe dar el OK electrónico a la estación de servicio de gas para que el sistema le permita abastecer GNV al vehículo.

Recaudación:

- El Cliente se acerca a realizar carga de GNV
- El sistema de la estación de Gas valida la vigencia del CHIP y además carga el precio final de GNV incluido el recargo fijado por el Banco
- Se abastece el GNV
- Al final del día la estación de servicio abona lo recaudado por deudas a COFIDE, de no hacerlo COFIDE tiene la potestad de pedir la suspensión inmediata de la licencia de OSINERG de la estación.
- COFIDE Procesa la información y a la mañana siguiente abona el dinero al Banco y también un archivo detalle de lo recaudado por cada placa

- El Banco abona el dinero recaudado en cuenta de Ahorros Cero mantenimiento del Taxista, dicha cuenta está bloqueada para operaciones de Cargos por parte del cliente y solo recibe abonos. (Incluido en contrato que firma el cliente)

Seguimiento diario:

- Diariamente el banco verificara el monto recaudado por cada placa, validando si el promedio de lo recaudado es lo que le permitirá llegar a fin de mes para la cuota de la deuda:
 - Envío de Mensaje SMS al celular del cliente (Solo si el promedio diario del vehiculo es menor al promedio requerido)
 - Llamada telefónica al teléfono fijo y/o celular (Solo los días viernes y siempre que el promedio diario sea menor al promedio requerido), indicándoles: Importe de la recaudación pendiente
- En caso sea recurrente el atraso el banco puede INCREMENTAR el factor de recargo en el precio del GNV para evitar estos atrasos.
- Se incluye en el contrato que firma taxista, el permitir que lo llamen para realizar los recordatorios y además el incrementar sin autorización previa, el factor de recargo en el precio del GNV.

Así mismo, se implementó la nueva intranet para efectuar consultas a la base de datos de clientes "Negativos", de tal forma que desde Internet y a través del documento de identidad del cliente, se puede conocer de manera global y en forma inmediata, la situación del cliente en el sistema financiero.

En relación al procedimiento para el otorgamiento de vehículos con GNV, se implantó nuevas consultas en la Intranet para obtener el "Consolidado de Recaudación COFIDE" (ver anexo 12), que facilita la tarea del SOC de obtener reportes de: Consolidación, Detalle Diario, Acumulado Mensual y Stock de préstamos desembolsados Mi Taxi.

Se implementó el seguimiento de recaudación diaria a taxistas a través del envío de mensajes de texto (SMS) y llamadas telefónicas.

Se implementó el abono automático a las cuentas de los taxistas, es decir, se realizó la modificación informática, para que el "SOC" utilice el módulo de "Domiciliaciones" y permita con cargo a la cuenta de COFIDE, el abono a la cuenta de los taxistas en forma automática y aliviar el proceso operativo en el SOC..

Generación de archivo XML para envío a COFIDE, la cual se utiliza la Web de COFIDE para la generación y envío de archivos y una opción de la intranet del banco para realizar seguimiento automático de la recaudación o pagos diarios.

Finalmente se estableció las acciones a realizar en caso de préstamos que no realizan la recaudación y que le sirve a la institución para el seguimiento y gestión de los créditos vencidos (ver anexo 12)

CONCLUSIONES

- El proyecto MI TAXI y cualquier otro donde se utilice el gas natural brindará a los usuarios la oportunidad de contar con capacidad generadora de ingresos.
- Buenos estándares de confort y seguridad para acceder en el sistema financiero y la posibilidad de formalizarse.
- Contribución con el proceso del cuidado del medio ambiente cuya contaminación en la ciudad de Lima es del 80 % por efectos del transporte público.
- El implementar el presente proyecto, es un complemento del esfuerzo de los organismos e instituciones públicas y privadas comprometidas con la promoción del gas natural en el Perú.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que a un mediano plazo, el banco estudie la posibilidad de otorgar créditos de consumo para los taxistas que estén por cancelar o que cancelan su crédito vehicular.
- También es interesante extender esta modalidad de crédito vehicular a personas naturales dependientes y encontrar una forma ordenada de recaudación, de tal forma que se pueda realizar una recaudación mixta, es decir una parte de la cuota a través de la carga de gas y la diferencia la cubre el cliente, lo que lo resultaría un monto mucho menor al de la competencia.



BIBLIOGRAFÍA:

- ▼ TARQUIN, J (2004) Ingeniería Económica 5ta edición. Mc, Graw Hill
- ▼ APOYO CONSULTORÍA (2007), Proyecto Camisea: Impacto sobre el mercado del gas natural y estimación de beneficios económicos (Documento elaborado por el BID, Perú)
- ▼ REVISTA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACION DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA GEOLÓGICA (Lima Ene/Jun 2007)
- ▼ COFIGAS (Programa de conversión financiada a gas)
[HTTP://www.cofide.com.pe/cofigas/presentación.html](http://www.cofide.com.pe/cofigas/presentación.html)
- ▼ REVISTA PERÚ GNV
[HTTP://www.Perugnv.com/revista.htm](http://www.Perugnv.com/revista.htm)
- ▼ CAMARA PERUANA DEL GAS NATURAL VEHICULAR
[HTTP://www.cpgnv.org.pe/](http://www.cpgnv.org.pe/)
- ▼ CALIDDA (GAS NATURAL DEL PERU)
[HTTP://www.calidda.com.pe/consejos.htm](http://www.calidda.com.pe/consejos.htm)

GLOSARIO DE TERMINOS:

Administrador del Gas: Ente designado por el Consejo Supervisor y encargado de la implementación y administración del Sistema de Control de Carga de GNV.

Organismo Certificador: Persona jurídica debidamente autorizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) e inscrita en el Registro del Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV que está facultada para certificar datos técnicos proporcionados por los agentes que participan en este sistema.

GNV: Gas Natural Vehicular.

INFOGAS: Definición que incluye de manera global todos los aspectos relacionados con el Sistema de Control de Carga de GNV, tales como: la Base de Datos que la conforma y las funciones del Administrador en mérito al Contrato de Fideicomiso de Administración del Sistema de Carga de GNV de fecha 30 de setiembre del 2005.

Institución Financiera: Institución Financiera Intermediaria que ha otorgado un Subpréstamo en favor del Usuarios de GNV con la finalidad que éste convierta su unidad de transporte para que funcione con GNV. Para efectos de este contrato, la institución financiera es el BBVA Banco Continental.

Préstamo: Recursos financieros otorgados por la institución financiera, en el marco del Programa COFIGAS-Conversion Vehicular, el mismo que ha sido estructurado en base a la tecnología de los Productos Financieros Estandarizados. Las condiciones financieras de cada Préstamo serán aprobadas por **COFIDE**.

Sistema de Control de Carga de GNV: Sistema computarizado que almacena información suministrada por todos los agentes relacionados con dicho sistema y que permite identificar si un vehículo está apto para cargar GNV.

Préstamo Vehicular GNV: Operación de financiamiento realizada por la entidad financiera, a su propia cuenta y riesgo.

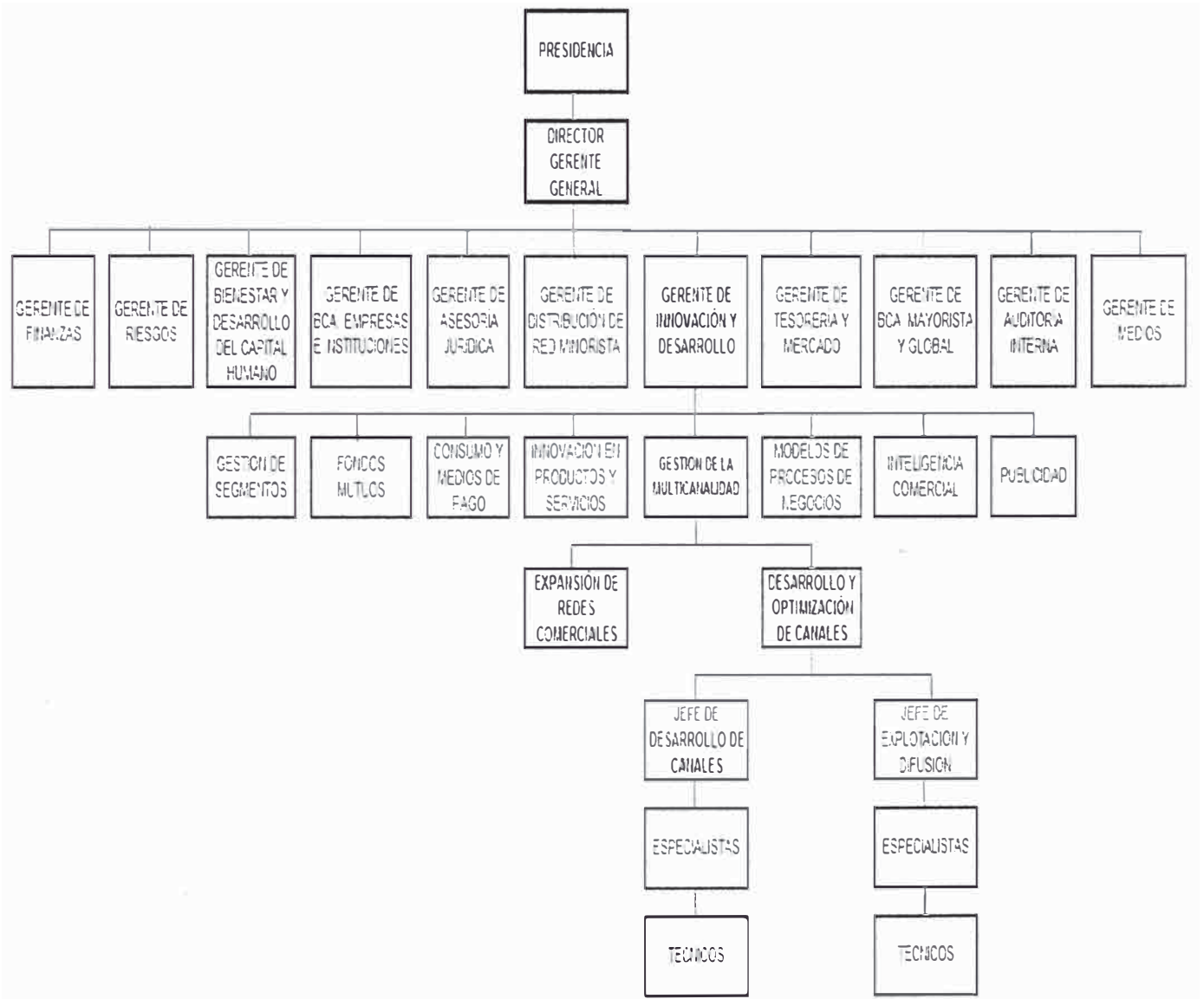
Prestatario/Usuario Vehicular: Persona natural a la cual se le otorgará un préstamo.

Taller de Conversión: Establecimiento debidamente autorizado por el MTC, donde se efectúa la conversión de vehículos, mediante la instalación de equipos para su funcionamiento con GNV.

Taller de Reparación: Establecimiento debidamente identificado y aprobado por COFIDE, donde se efectúan las reparaciones mecánicas y complementarias, para el correcto funcionamiento del vehículo.

ANEXO 1

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL BBVA BANCO CONTINENTAL



ANEXO 2

PARQUE AUTOMOTOR - LIMA Y CALLAO

TIPOS	GASOLINA	DIESEL	GLP	TOTAL	%
Taxis	156,882	33,097	29,000	218,979	22%
Automóviles	353,657	25,000	5,000	383,657	38%
Camioneta Station Wagon	40,112	62,000	800	102,912	10%
Camioneta Pick Up	55,555	25,000	200	80,755	8%
Combi	0	82,350	0	82,350	8%
Camioneta Panel	10,937	18,000	0	28,937	3%
Omnibus	0	36,366	0	36,366	4%
Camión	0	49,000	0	49,000	5%
Remolcador	0	15,056	0	15,056	2%
TOTAL	617,143	345,869	35,000	998,012	100%
%	62%	35%	4%	100%	

FUENTE: Tractebel y Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)

ANEXO 3: GRADO DE BANCARIZACIÓN



Grado de bancarización: reducido en relación a los niveles registrados en Latinoamérica

País	N oficinas / 100 mil habitantes	N ATM / 100 mil habitantes
Brasil	14.6	17.8
Panamá	12.9	16.2
Guatemala	10.1	20.2
Argentina	10.0	14.9
Costa Rica	9.6	12.8
Chile	9.4	24.0
Ecuador	9.3	6.3
Colombia	8.7	9.6
México	7.6	16.7
Uruguay	6.4	.
El Salvador	4.6	11.1
Venezuela	4.4	4.8
Peru	4.2	5.9
Nicaragua	2.9	2.6
Bolivia	1.5	4.8
Honduras	0.7	3.6

Fuente: Beck y otros (2008). Banco Mundial
Encuesta 2007-2008

ANEXO 4 - INGRESOS PROMEDIOS POR NIVEL SOCIOECONOMICO

Características		Nivel Socioeconómico			
		A	B	C	D
Número estimado de personas	Miles	282.8	1,722.5	4,572.4	5,822.4
Número estimado de hogares	Miles	70.8	434.5	1,026.7	1,289.7
Ingreso Familiar Mensual (promedio)	US\$	3,293	794	314	176
Bancarización (tenencia de alguna cuenta)	%	90	73	51	23

Fuente: APOYO Opinión y Mercado S.A.

El mercado esta en los segmentos C y D

ANEXO 5: PORCENTAJE DE HABITANTES BANCARIZABLES



Mejora reciente en la penetración financiera, medida en relación a los habitantes bancarizables

Año	Nº de Deudores/ Nº de Habitantes bancarizables(%)	Nº de Depositantes/ Nº de Habitantes bancarizables (%)
2000	10,6	35,7
2005	21,5	41,4

Habitantes bancarizables corresponde a la población mayor a 20 años que no se encuentra en situación de extrema pobreza, según la definición de FONCODES.

78.5% de la población Bancarizable no tiene créditos bancarios.

58.6% de la población Bancarizable no tiene depósitos bancarios.

ANEXO 6: REQUISITOS Y SIMULACION CONTIAUTO GNV

BBVA Banco Continental

FECHA

DIA	MES	AÑO

REQUISITOS PARA CONTIAUTO CON GAS NATURAL VEHICULAR

CLIENTE: DNI:

- 1.- Edad entre 25 y 60 años.
- 2.- Fotocopia del DNI del titular y/o garante y del cónyuge titular y/o garante, de ser el caso
- 3.- Fotocopia de recibos de servicios (agua/ luz/ teléfono) del domicilio donde reside
- 4.- Contar con celular propio pre-pago o post-pago
- 5.- Fotocopia de Licencia de Circulación Setame o Setaca Vigente (Fotocheck)
- 6.- Fotocopia de Licencia de Conducir vigente
- 7.- No tener multas pendientes de pago (Verificación en Central de Riesgos-deudas SAT)

SI ES PROPIETARIO DE UN INMUEBLE:

- 8.- Copia simple de Título de Propiedad inscrito en Registros Públicos o Título COFOPRI

SI NO ES PROPIETARIO DE UN INMUEBLE:

- 9.- Fiador o Aval dependiente: 02 últimas boletas de pago y antigüedad laboral mayor a 1 año
Fiador o Aval propietario de un inmueble: Copia simple de Título de Propiedad inscrito en Registros Públicos o Título COFOPRI

TARIFAS DE LOS SEGUROS: USO PARTICULAR

SEGURO DESGRAVAMEN (%):			SEGURO VEHICULAR: (LIMA)		
	INDIVIDUAL	MANCOMUNADO		%	
Saldo Inicial	0.035	0.065	SERVICIO PUBLICO AUTOS. TAXI	0.673	<input checked="" type="checkbox"/>
Saldo Insoluto	0.027	0.05			

MARCAR SOLO CON UNA " X " PARA SELECCIONAR

MARCAR SOLO CON UNA " X " PARA SELECCIONAR

CON PERIODO DE GRACIA = 1 MES, TOTAL INTERESES CAPITALIZADOS= 412.15

INFORMACIÓN DEL CRÉDITO

PRECIO DEL VEHICULO (\$)	12,990.00
CUOTA INICIAL (\$)	2,990.00
PRECIO VEHIC. - C.INICIAL (\$)	10,000.00
PRENDA VEHICULAR (\$)	150
COSTO TRAMITE PLACAS (\$)	145.00
SOAT (\$)	100.00
COMISION X ADMINISTRAC. (S.I.)	320.00
TF (Abono + Cargo= 0.16%) S/I	52.90
COMISION GENERACION N/C y N/A (S/I)	3.50
COMISION ENVIO DE N/C y N/A (S/I)	6.50
PRECIO DEL M3 DE GNV (S/I)	1.43
TIPO DE CAMBIO REFERENCIAL	3.15
PERIODO PRESTAMO (meses)	60
TASA EFECTIVA ANUAL	16.00%
PRECIO VEHIC - C.INICIAL (S/I)	31,500.00
SEGURO-DESGRAVAMEN (S/I)	9.05
SEGURO VEHICULAR (S.I.)	275.38
TOTAL A FINANCIAR (S/I) :	33,529.30
CUOTA MENSUAL (S/I) :	1090.94
(La cuota incluye pago de seguros y las comisiones de generación y envío)	
CONSUMO MENSUAL APROX. GNV (S.I.)	678
FACTOR DE COBRO :	1.61
RECORRIDO KM/DIA	250
RENDIMIENTO KM / M3	13.7

EL SOAT, TRAMITE DE PLACAS, GASTOS DE PRENDA Y COMISION X ADMINISTRAC. SON PARTE DEL FINANCIAMIENTO

" LA SIMULACIÓN ES REFERENCIAL, LA CUOTA ES APROXIMADA "

El pago de la cuota, será mediante el abastecimiento de GNV en los establecimientos afiliados y a través del sistema de recaudación de COFIDE (COFIDE cobra una comisión del 1 % de lo recaudado en el día), así mismo el cliente podrá pagar mediante depósitos en su cuenta, en cualquier ventanilla del Banco.

ANEXO 7 : FLUJO DE CAJA – TAXISTA CON VEHÍCULO GNV

FLUJO DE CAJA - TAXISTA

(en nuevos soles)

Meses	1	2	3	4	5	6	7
Ingresos por servicios de taxi	3,120	3,120	3,120	3,120	3,120	3,120	3,120
Combustible GNV	(595)	(595)	(595)	(595)	(595)	(595)	(595)
Mantenimiento	(337)	(337)	(337)	(337)	(337)	(337)	(337)
Impuesto vehicular	(416)						
FLUJO DE CAJA ECONÓMICO	1,772	2,188	2,188	2,188	2,188	2,188	2,188
Inversión en activos	(41,568)						
Aporte propio	9,568						
Financiamiento bancario	32,000						
Comisión de Estructuración	(320)						
Costo de seguro todo riesgo	(133)	(133)	(133)	(133)	(133)	(133)	(133)
Costo SOAT	(23)	(23)	(23)	(23)	(23)	(23)	(23)
Cuota mensual	(760)	(760)	(760)	(760)	(760)	(760)	(760)
Infogás	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)	(9)
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	527	1,263	1,263	1,263	1,263	1,263	1,263

ANEXO 8-I: MODELO DE AFILIACION AL SISTEMA DE CARGA DE GNV

INSCRIPCIÓN AL SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV

Conste por el presente documento uno de INSCRIPCIÓN al SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV, que celebran de una parte y en calidad de Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV, la **Corporación Financiera de Desarrollo S.A.**, con Registro Único de Contribuyente No. 20100116392, domiciliada en Augusto Tamayo No. 160, Distrito de San Isidro, Lima, debidamente representada por el señor Miguel Alberto Delgado Maldonado, identificado con D.N.I. N° 06623010, y el señor Carlos Abel Paredes Salazar, identificado con D.N.I. N° 10145096, ambos con poderes inscritos en la Partida No. 11019289 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, en adelante **EL ADMINISTRADOR**; y

De otra parte el **Banco Continental** con R.U.C. N° 20100130204, con domicilio Av. República de Panamá N° 3055 Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por sus Gerentes don José Luis Casabonne Ricketts con DNI N° 10321406, y don Ignacio Paulo María Quintanilla Salinas identificado con DNI N° 29228389, ambos con poderes inscritos en el asiento C-209 en la Partida N° 11014915 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao, en adelante el **USUARIO**; en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: ANTECEDENTES

- 1.1 Mediante Decreto Supremo N° 022-2004-PRODUCE, publicado el 21 de octubre de 2004, se creó la Comisión Nacional para la Promoción y Uso del Gas Natural, encargada de promover los usos industriales, automotor y residencial del gas natural
- 1.2 Mediante Decreto Supremo N° 006-2005-EM, del 4 de febrero de 2005, se aprobó el Reglamento para la instalación y operación de Establecimientos de Venta al Público de Gas Natural Vehicular (GNV), (en adelante el Reglamento), el mismo que en su Capítulo III, establece la creación del SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV, cuya finalidad es monitorear las variables que permitan garantizar la seguridad en la operación de carga de GNV y el cumplimiento de las normas relacionadas con la instalación, equipamiento y revisión de los equipos necesarios para el uso de dicho combustible en vehículos. De modo que todos los participantes y usuarios del GNV deben registrarse en el SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV, ingresar la información que el ADMINISTRADOR requiera para lograr esta finalidad.
- 1.3 El Decreto Supremo N° 006-2005-EM, establece que la implementación y administración del SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV será encargada a un administrador, designado por el Concejo Supervisor, mediante Resolución N° 001-2005-CS/GNV, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 2005-10-04 se acordó nombrar a COFIDE como Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV, aprobando asimismo el texto del contrato de fideicomiso a suscribir.
- 1.4 De conformidad con el artículo 82° del Reglamento, para efectos del presente contrato son **USUARIOS**:
 - Los Fabricantes de partes para equipos completos de conversión de GNV.
 - Los Importadores de partes de equipos de conversión de GNV.
 - Los Organismos de Certificación de equipos completos de conversión de GNV.
 - Los Proveedores de equipos completos de conversión para uso de GNV.
 - Los Talleres de Conversión.
 - Los Establecimientos de Venta al Público de GNV.
 - Consumidores Directos de GNV.
 - Las Entidades que Financien la conversión y/o adquisición de vehículos a GNV.

- Los propietarios de vehículos convertidos y que funcionen a GNV.
- 1.5 El USUARIO declara que se encuentra debidamente autorizado por la autoridad competente, para usar / operar GNV así como financiar, los equipos y accesorios necesarios para la utilización de GNV y, efectuar las conversiones necesarias para dicho fin, en consecuencia está obligado a ingresar sus datos al SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV a través del ADMINISTRADOR.

SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto, establecer las condiciones para la inscripción de EL USUARIO al SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV, así como el cumplimiento de las obligaciones a las que se sujeta el USUARIO en el marco del Decreto Supremo N° 006-2005-EM, Decreto Supremo N° 009-2006-EM, Resolución Directoral N° 3990-2005-MTC-15 y demás dispositivos legales sobre la materia.

TERCERA: OBLIGACIONES DEL USUARIO

Proporcionar al ADMINISTRADOR la información básica que éste le requiera a través de si mismo, de los otros USUARIOS o de los organismos relacionados con el SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV, tanto para el ingreso inicial como de manera permanente, de datos en la base que administra de conformidad con el artículo 84° del Decreto Supremo N° 006-2005-EM.

- 3.1 Adicionalmente, si el USUARIO es el Operador del Establecimiento de Venta al Público de GNV deberá:
- Disponer todos los elementos necesarios que formen parte del Sistema de Control de Carga.
 - Utilizar obligatoriamente el Sistema de Control de Carga y sus elementos en cada despacho de GNV.
 - Cumplir con los procedimientos establecidos por el ADMINISTRADOR para el uso del Sistema de Control de Carga.
 - Reportar al ADMINISTRADOR, la cantidad de Gas Natural adquirida.
 - Reportar al ADMINISTRADOR, información sobre el volumen de ventas físicas y en valor realizadas diariamente.
 - Incorporar al monto de la venta de GNV, la cantidad correspondiente al pago a la Entidad que ha Financiado la conversión y/o adquisición de un vehículo abastecido, de acuerdo al porcentaje de recargo o importe por cada m³ establecido sobre el valor del consumo de GNV en el Establecimiento de Venta al Público de GNV, proporcionados por la Entidad que ha Financiado y aceptado por el Usuario Vehicular en el respectivo contrato de financiamiento.
 - Entregar al ADMINISTRADOR, el monto recaudado dentro del plazo establecido por la Entidad que ha Financiado según el contrato de financiamiento y el Convenio de Recaudación celebrado entre el ADMINISTRADOR y la Entidad que ha Financiado los procesos de conversión y/o adquisición de un vehículo abastecido.
 - Informar al ADMINISTRADOR cualquier irregularidad detectada en el vehículo que esté relacionada con el dispositivo identificador del Sistema de Control de Carga.
- 3.2 Si el USUARIO es una Entidad Certificadora de Conversiones y Talleres de Conversión, deberá:
- Entregar al ADMINISTRADOR, la relación de Talleres de Conversión Autorizados y de su personal técnico, así como la constancia que han sido capacitados y certificados por el Proveedor de Equipos Completos-PEC.

- Proporcionar al ADMINISTRADOR, en forma diaria, los datos de los vehículos convertidos al sistema de combustión a GNV.
- Informar al ADMINISTRADOR la detección de equipos, materiales defectuosos o cualquier otra irregularidad que evidencie la manipulación del chip o dispositivo electrónico, malas instalaciones de los componentes del equipo completo y/o cualquier otra anomalía que se presente, ya sea en los talleres autorizados o en los vehículos que tengan el sistema de combustión a GNV, que pudieran afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control de Carga de GNV o el funcionamiento de los mismos vehículos.
- Informar al ADMINISTRADOR, sobre el cambio o incorporación de el/los ingenieros supervisores o sobre el cambio de su representante legal, como condición previa para que dichos actos surtan efectos jurídicos, debiendo adjuntar a la comunicación dirigida a la DGCT, por triplicado, el documento que contenga el correspondiente Registro de Firmas.
- Para el caso de los Talleres de Conversión, cumplirán el procedimiento establecido por el ADMINISTRADOR para el uso del elemento identificador asignado para realizar la primera y única carga de GNV a los vehículos convertidos.

3.3 Si el USUARIO es un Propietario Vehicular que ha convertido o adquirido un vehículo que utiliza GNV, deberá:

- Informar inmediatamente al ADMINISTRADOR, sobre el robo del vehículo o de cualquier componente del equipo completo de conversión del sistema de combustión a GNV, para que se proceda a deshabilitar al vehículo en el Sistema de Control de Carga de GNV.
- Cumplir con los dispositivos y reglamentación vigente respecto al consumo de GNV en los Establecimientos de Venta al público de GNV, así como con los procesos de revisión técnica de los equipos y cilindros instalados.
- Respetar la intangibilidad y conservación adecuada del dispositivo electrónico de reconocimiento instalado en su vehículo por el Organismo Certificador autorizado.

3.4 Si el USUARIO es una Entidad que Financia la conversión y/o adquisición de vehículos a GNV:

- Proporcionar al ADMINISTRADOR toda la información relacionada al financiamiento de la conversión y/o adquisición de vehículos a GNV, a los contratos suscritos con los USUARIOS y, en general, cualquier documentación vinculada al presente contrato que el ADMINISTRADOR le solicite.
- Informar al ADMINISTRADOR respecto de cualquier evento, circunstancia, que pudiera afectar la correcta ejecución de su labor de ADMINISTRADOR y de recaudador de los pagos destinados a amortizar el financiamiento.
- Incluir en los contratos que celebre con los USUARIOS las cláusulas que correspondan para implementar el sistema de recaudación correspondiente al financiamiento.

CUARTA: OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR

- 4.1 Llevar un Registro de los establecimientos y/o personas señaladas en el artículo 82° del Reglamento que intervengan directamente en el aporte de datos al Sistema de Control de Carga de GNV y que se encuentren debidamente autorizados por la autoridad competente.
- 4.2 Recibir la información proporcionada por los Ministerios y organismos relacionados con el Sistema de Control de Carga de GNV.
- 4.3 Elaborar una Base de Datos para la administración del Sistema de Control de Carga de GNV.
- 4.4 Implementar el servicio y niveles de accesos y manejo de la Base de Datos a favor de los USUARIOS autorizados.

- 4.5 Proporcionar a los organismos relacionados con el Sistema de Control de Carga de GNV, la información registrada en la Base de Datos.
- 4.6 Mantener actualizados los módulos de información referidos al Sistema de Control de Carga de GNV.
- 4.7 Brindar seguridad y mantenimiento al Sistema de Control de Cargo de GNV.
- 4.8 Comunicar a la autoridad correspondiente cualquier irregularidad detectada en la información recibida de los USUARIOS.

QUINTA: ACCESO A LA INFORMACIÓN

El ADMINISTRADOR garantiza el libre acceso a los USUARIOS, respecto a la información del Sistema de Control de Carga de GNV, con excepción de la información confidencial que afecte el derecho a la intimidad personal, así como la información que pudiera revelar el secreto comercial, industrial, tecnológico o bancario de los USUARIOS que participan en el Sistema de Control de Carga de GNV.

SEXTA: COSTO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE GNV

El Sistema de Control de Carga de GNV es un sistema auto sostenible, los gastos necesarios para su desarrollo y funcionamiento son asumidos por todos los USUARIOS participantes en el Sistema, en consecuencia el USUARIO se obliga a contribuir con el Sistema en función a su grado de participación, de conformidad con la escala aprobada por el Concejo Supervisor, la misma que está contenida en el presente Contrato (en el Anexo 1 o al reverso de este documento), la misma que incluye IGV.

Con la firma del presente contrato, el USUARIO cumple con el pago de la suma correspondiente a su actividad (ver Anexo 1).

SETIMA: PLAZO DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una vigencia de un (1) año, el mismo que será renovado por el ADMINISTRADOR y el USUARIO, en tanto éste último de acuerdo con la actividad que desempeña, continúe participando en el Sistema de Control de Carga de GNV y renueve el pago por mantenimiento del Sistema, según lo estipulado en la cláusula Sexta del presente contrato.

OCTAVA: RESOLUCIÓN

El ADMINISTRADOR podrá resolver el presente contrato, de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes supuestos:

- 8.1 El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones impuestas a los USUARIOS por los organismos competentes, contenidas en las normas que regulan su actividad ya sea como proveedores o consumidores del GNV y de equipos y accesorios relacionados al Sistema de Control de Carga de GNV.
- 8.2 El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato, en especial, las establecidas en la cláusula Tercera precedente.

Las partes acuerdan expresamente que en caso el ADMINISTRADOR decidiera solicitar la resolución del presente contrato, por la ocurrencia de las causales señaladas en los numerales 8.1 u 8.2 precedentes, la comunicación escrita declarando la resolución deberá ser remitida al USUARIO por vía notarial.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, las partes podrán dar por terminado el presente contrato sin responsabilidad alguna para cualquiera de ellas si así lo acuerdan por escrito.

La resolución del presente contrato, tiene como consecuencia directa la desactivación y retiro del USUARIO del Sistema de Control de Carga GNV.

NOVENA: CLÁUSULA JURISDICCIONAL.

El presente contrato está sujeto a las leyes peruanas y a la jurisdicción de los Jueces y Tribunales de la ciudad de Lima, y a tal efecto el ADMINISTRADOR y el USUARIO señalan como sus domicilios legales, a los consignados en la parte introductoria del presente contrato.

Suscrito por triplicado en la ciudad de Lima, el día ___ de _____ del 2007.

Representantes Legales

COFIDE

Representantes Legales

BBVA BANCO CONTINENTAL

ANEXO AL CONVENIO DE AFILIACION: "ESQUEMA DE COMISIONES"

El Concejo Supervisor aprobó en Reunión N° 007-2005-CS/GNV del 3-11-2005 el siguiente esquema de comisiones a cobrar por el Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV a los diversos agentes para acceder a la base de datos y servicios del Sistema de Control de Carga. Posteriormente, se modificó en sesión de fecha 29-01-2007 del Consejo Supervisor de Control de Carga de GNV, quedando vigente el siguiente tarifario de comisiones:

FUENTES	INGRESOS	Base de Cálculo	1° al 4° Año
FABRICANTES O IMPORTADORES	Comisión por Registro	US\$ por Inscripción (Única vez)	100
CERTIFICADORES	Comisión por Conversión	US\$ por Conversión (Única vez)	2
CERTIFICADORES	Comisión por Revisión	US\$ por Conversión (Única vez)	1
REVISORES	Comisión por Revisión de Cilindro	US\$ por Revisión (Cada 5 años)	1.5
USUARIOS	Comisión flat por Conversión	US\$ por Conversión (Única vez)	10.00
EESS Y CONSUMIDOR DIRECTO	Comisión por despacho GNV	% de Ventas EESS o despacho del Consumidor Directo	0.80%
TALLERES	Comisión flat por Conversión	US\$ por Conversión	2.00
PEC'S	Comisión por Venta de Equipos de Conversión	US\$ por Conversión	5.00
IFI'S	Comisión por Transferencia	% de Recaudación por Financiamientos	1%

ANEXO 8-II: MODELO DEL CONVENIO DE COBRANZA

CONVENIO DE COBRANZA DE LOS FINANCIAMIENTOS COFIGAS-CONVERSION VEHICULAR

Conste por el presente documento el Contrato de Cobranza de los Financiamientos que celebran de una parte Corporación Financiera de Desarrollo S.A. en su calidad de Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV, designado por Resolución del Consejo Supervisor N° 001-2005-CS/GNV con Registro Unico de Contribuyente No.2010011639, domiciliada en Augusto Tamayo No.160, Distrito de San Isidro, Lima, debidamente representada por el señor Miguel Alberto Delgado Maldonado, identificado con D.N.I. N° 06623010, y el señor Carlos Abel Paredes Salazar, identificado con D.N.I. N° 10145096, según poderes inscritos en la Partida No. 11019289 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, en adelante **EL ADMINISTRADOR**; y, de la otra parte, el **Banco Continental** con RUC N° 20100130204, domiciliada en Av. República de Panamá N° 3055 Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por sus Gerentes don Ignacio Paulo María Quintanilla Salinas con DNI N° 29228389, y don Daniel Oblitas Tejada identificado con DNI N° 09398738, según poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11014915 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao, en adelante **LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INTERMEDIARIA (LA IFI)**; en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: ANTECEDENTES

- 1.1 **COFIDE**, es una empresa estatal de economía mixta, organizada como Sociedad Anónima que cuenta con autonomía administrativa, económica y financiera, cuyo objeto es la realización de actividades de financiamiento en el ámbito nacional a través de instituciones financieras u otras entidades de fomento, encontrándose facultada para administrar patrimonios fideicometidos y que se rige por el Decreto Legislativo No. 206, modificado por la Ley No.25382, y el Decreto Ley No.25694. Asimismo, le son de aplicación, supletoriamente, la Ley No.24948, su Reglamento, la Ley General de Sociedades y la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- 1.2 **LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INTERMEDIARIA (LA IFI)** es el Banco Continental, autorizado y supervisado por la Superintendencia de Banca y Seguros.
- 1.3 Mediante Escritura Pública de fecha 28 de octubre del 2005, se constituyó el Fideicomiso de Administración del Sistema de Control de Carga de GNV, mediante el cual el Consejo Supervisor (en calidad de fideicomitente público) y las empresas Pluspetrol Perú Corporation S.A. y Gas Natural de Lima y Callao SRL. (en calidad de fideicomitentes privados) transfieren a COFIDE, en dominio fiduciario: (i) el Sistema de Control de Carga de GNV; (ii) la información procesada en dicho sistema; (iii) el hardware y software que servirán de soporte para la administración del sistema; y (iv) los recursos generados en la administración del sistema, todos los cuales conforman el patrimonio fideicometido que administra COFIDE en calidad de fiduciario.
- 1.4 De acuerdo con lo dispuesto en la cláusula sexta del Contrato de Fideicomiso de Administración del Sistema de Control de Carga de GNV, entre las obligaciones de COFIDE en su calidad de fiduciario, se encuentran las siguientes:
 - a. Suscribir convenios de recaudación y/o cobranza de los financiamientos de conversión vehicular otorgados por las empresas que intervienen en el financiamiento a los participantes en la instalación, conversión y operación de GNV, para el inicio, desarrollo y logro de sus respectivas actividades.

- b. Implementar los procesos de recaudación y cobranza instruidos por las empresas que intervienen en el financiamiento a los participantes en la instalación, conversión y operación de GNV
 - c. Supervisar y controlar las cobranzas de los financiamientos por conversión vehicular a GNV que los Establecimientos de Venta al Público de GNV efectúan como agentes autorizados del patrimonio fideicometido.
 - d. Transferir los montos de cobranzas y recaudaciones efectuados por los Establecimientos de Venta al Público de GNV, a las empresas que intervienen en el financiamiento a los Usuarios de GNV.
- 1.5 Como parte de sus labores como fiduciario y en función de los convenios que ha celebrado o celebrará en el futuro, COFIDE se encargará de administrar los pagos que realicen los Usuarios de GNV a través del Sistema de Control de Carga de GNV a las empresas que les hayan otorgado financiamiento para la conversión a GNV de sus vehículos. Tomando en cuenta que los Establecimientos de Venta al Público de GNV cuentan con el hardware y el software requerido para tal efecto, es intención de las partes celebrar un convenio que permita la recaudación ordenada de los pagos que realicen los Usuarios de GNV.
- 1.6 Las partes consideran pertinente celebrar el presente Convenio para regular la relación entre la IFI y COFIDE como administrador del sistema de cobro y canalización de los pagos de los Créditos otorgados a los Usuarios vehiculares.

SEGUNDA: DEFINICIONES

EL ADMINISTRADOR:

Ente designado por el Consejo Supervisor y encargado de la implementación y administración del Sistema de Control de Carga de GNV

Consejo Supervisor

Órgano multisectorial conformado por un representante del Ministerio de Energía y Minas, uno del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y uno del Ministerio de la Producción, que tiene como principal función garantizar el correcto funcionamiento del sistema de Control de Carga de GNV y designar al ADMINISTRADOR de dicho sistema.

Contrato de Financiamiento:

Instrumento a través del cual la IFI otorga el **Financiamiento** en favor del Usuario de GNV.

Financiamiento:

Financiamiento otorgado por la IFI a favor de los Usuarios de GNV destinado a la conversión de la unidad de transporte de su propiedad para que funcione con GNV.

GNV:

Gas Natural Vehicular.

EMPRESAS QUE FINANCIAN:

Son todas las empresas que intervienen en el financiamiento a los participantes en la instalación, conversión y operación de GNV, para el inicio, desarrollo y logro de sus respectivas actividades.

INFOGAS:

Definición que incluye de manera global todos los aspectos relacionados con el Sistema de Control de Carga de GNV, tales como: la Base de Datos que la conforma y las funciones del Administrador en merito al Contrato de Fideicomiso de Administración del Sistema de Carga de GNV de fecha 30 de setiembre del 2005.

IFI:	Institución Financiera Intermediaria que ha otorgado un Financiamiento en favor del Usuarios de GNV con la finalidad que éste convierta su unidad de transporte para que funcione con GNV.
Usuarios de GNV:	Personas naturales y/o jurídicas que participan como consumidores en las actividades relacionadas con la instalación, conversión y operación del GNV, quienes pueden haber sido financiados por las EMPRESAS QUE FINANCIAN por la conversión de sus unidades vehiculares.
Sistema de Control de Carga de GNV:	Sistema computarizado que almacena información suministrada por todos los agentes relacionados con dicho sistema y que permite identificar, entre otros aspectos, si un vehículo está apto para cargar GNV.
Establecimiento de Venta al Público de GNV:	Estación para el suministro vehicular de gas natural en Lima y Callao que ha firmado o firmará un Convenio de Recaudación con el ADMINISTRADOR.
Programa Vehicular:	COFIGAS Conversión
Recibo:	Componente del Programa COFIGAS elaborado por COFIDE con el objeto de financiar la conversión de vehículos a GNV. Recibo de pago emitido por el Establecimiento de Venta al Público de GNV a los Usuarios de GNV al momento de efectuar el suministro de gas a sus vehículos.

TERCERA: DEL OBJETO

Mediante el presente Convenio, LA IFI acuerda y acepta que EL ADMINISTRADOR brindará el servicio de recaudación de los pagos, que realicen los Usuarios Vehiculares en las instalaciones de los Establecimientos de Venta al Público de GNV para cancelar los FINANCIAMIENTOS. Estos pagos se efectuarán a través del recargo de un porcentaje sobre el valor de sus consumos de GNV, aceptado por el Usuario Vehicular y definido en el contrato de FINANCIAMIENTO.

A efecto de dar cumplimiento con lo establecido en el párrafo precedente el ADMINISTRADOR realizará la recaudación a través de los establecimientos de Venta al Público de GNV, en concordancia con lo señalado en el artículo 87 del decreto Supremo 006-2005/EM y de los Convenios suscritos y por suscribir entre el ADMINISTRADOR y los Establecimientos de Venta al Público de GNV.

CUARTA: PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

En cada oportunidad que los Usuarios de GNV acudan al Establecimiento de Venta al Público de GNV para el suministro de GNV, la base de datos del Establecimiento de Venta al Público de GNV, a través del Sistema de Control de Carga de GNV, registrará el pago total recibido discriminando dos rubros: el monto correspondiente al suministro efectivo de GNV y el monto por el pago del FINANCIAMIENTO otorgado por la IFI al Usuario de GNV. Para tal efecto, se seguirá el procedimiento señalado en el Anexo 1 de este Convenio.

De acuerdo con los términos y condiciones acordados para el FINANCIAMIENTO otorgado por la IFI al Usuario de GNV, se determinará el porcentaje de recargo sobre el valor del consumo de GNV que se aplicará para el pago del FINANCIAMIENTO.

QUINTA: ENTREGA DE LOS MONTOS RECAUDADOS

- 5.1 Los montos entregados por el Usuario de GNV al Establecimiento de Venta al Público de GNV por concepto de pago del FINANCIAMIENTO concedido serán depositados o transferidos por dicho Establecimiento a la Cuenta Recolectora que EL ADMINISTRADOR indique,
 - 5.2 Por su parte el ADMINISTRADOR una vez recibida la transferencia señalada en el numeral 5.1 procederá a transferir a la cuenta que le indique LA IFI, deduciendo los costos, gastos, tributos y comisiones generadas por dicha transferencia.
- Cualquier modificación o suspensión de la forma en que deberán ser transferidos los fondos a la cuenta antes señalada o una modificación en la cuenta en que deberán ser depositados los mismos, será comunicada por escrito entre las partes, mediante carta notarial
- 5.3 EL ADMINISTRADOR comunicará a LA IFI, la información que sustenta la transferencia efectuada.
 - 5.4 EL ADMINISTRADOR no asume responsabilidad alguna en caso de demora en la transferencia de los pagos efectuados por los Usuarios de GNV al Establecimiento de Venta al Público de GNV y declara que el Establecimiento asumirá la responsabilidad por el monto recibido del Usuario del GNV, correspondiente al pago de los FINANCIAMIENTOS, aún en los casos de asalto, robo y/o pérdida del dinero recaudado, dentro de sus locales, o en el traslado de los mismos y asume su restitución inmediata conforme a la Póliza de Seguro que cubre este tipo de siniestros.
 - 5.5 En caso que el Establecimiento de Venta al Público de GNV no cumpla con restituir el monto de lo recaudado que haya sido sustraído, robado o perdido por siniestro, por encargo de LA IFI, EL ADMINISTRADOR adoptará las acciones legales para su recupero, incluyendo en ella la acción judicial correspondiente, además de las medidas administrativas que el Consejo Supervisor determine, sin que ello implique responsabilidad alguna del ADMINISTRADOR frente a la IFI o el Usuario Vehicular.

SEXTA: OBLIGACIONES DE EL ADMINISTRADOR

- 6.1 Suscribir los contratos correspondientes con los Establecimiento de Venta al Público de GNV, que permitan ejercer la función de recaudación que la IFI le encomienda en virtud al presente Convenio.
- 6.2 Solicitar a los Establecimientos de Venta al Público de GNV, las garantías que se estime conveniente, con el objeto de asegurar la transferencia o abono de la recaudación a las cuentas de EL ADMINISTRADOR.
- 6.3 Implementar y actualizar en el sistema de Control de Carga de GNV las condiciones y términos acordados para el FINANCIAMIENTO otorgado por la IFI al Usuario de GNV, incluyendo la habilitación y/o suspensión por motivos financieros, de conformidad con el artículo 83º del D.S. N° 006-2005-EM.
- 6.4 Transferir a LA IFI, según el mecanismo y los plazos señalados en este Convenio, los montos recibidos de los Establecimientos de Venta al Público de GNV por los pagos de los FINANCIAMIENTOS.
- 6.5 EL ADMINISTRADOR guardará absoluta reserva de la información que tenga a su disposición a partir de este Convenio, comprometiéndose y obligándose en forma expresa, incondicional e irrevocable a no comunicar, notificar o difundir en forma pública o privada

cualquier información de propiedad de LA IFI que ésta haya puesto en su conocimiento en el curso de sus obligaciones. La obligación asumida en esta sección no será exigible a EL ADMINISTRADOR cuando, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, este o COFIDE en su calidad de ADMINISTRADOR, del Sistema de Control de Carga de GNV, incluyendo el accionar de sus representantes, funcionarios, asesores, consultores, consejeros, empleados o similares, ante un requerimiento de cualquier autoridad judicial, arbitral, tributaria o administrativa que tenga legítima competencia para ello, para que entregue toda o parte de la información o documentación.

SÉTIMA: OBLIGACIONES DE LA IFI

- 7.1 Suministrar a EL ADMINISTRADOR la información de los FINANCIAMIENTOS materia de la cobranza y suscribir todos los documentos necesarios para el cumplimiento del objeto del presente Convenio.
- 7.2 Incluir en los Contratos de FINANCIAMIENTO que celebre con los Usuarios de GNV, las cláusulas correspondientes que permitan llevar a cabo el cobro del FINANCIAMIENTO, a través del servicio de recaudación que brinda EL ADMINISTRADOR, indicando que los pagos que efectúen a través de los Establecimientos de Venta al Público de GNV serán recaudados por EL ADMINISTRADOR y aplicados a los FINANCIAMIENTOS en la forma establecida en el presente Convenio.
- 7.3 Informar a EL ADMINISTRADOR respecto de cualquier evento, circunstancia, presente, pasada o futura que pudiera afectar la correcta ejecución de este Convenio o de los Contratos de FINANCIAMIENTO.
- 7.4 Informar a EL ADMINISTRADOR dentro de las 24 horas de la cancelación del FINANCIAMIENTO.

OCTAVA: RETRIBUCIÓN

Por los servicios de recaudación que realice, EL ADMINISTRADOR recibirá una retribución equivalente a un porcentaje sobre el monto recaudado en la cuenta recolectora que se aplique al pago del FINANCIAMIENTO, porcentaje que será definido por el Consejo Supervisor.

NOVENA: PLAZO DEL SERVICIO

El presente Convenio tiene una duración indefinida y se mantendrá vigente mientras la IFI mantenga una cartera crediticia vigente compuesta por Usuarios de GNV.

DÉCIMA: CLÁUSULAS GENERALES

- 10.1 Las modificaciones al anexo 1 serán efectuadas por EL ADMINISTRADOR y entrarán en vigencia una vez que sean comunicadas a la IFI
- 10.2 Las partes están obligadas a cumplir con las estipulaciones previstas en el presente Convenio, en la forma y plazos establecidos, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente demostradas, que imposibiliten su cumplimiento.
- 10.3 Se consideran como casos fortuitos o de fuerza mayor:
 - a) Huelgas o paros, tanto de carácter local o nacional.
 - b) Terremotos, incendios, inundaciones u otros similares.

- c) Actos y consecuencias de vandalismo, terrorismo o conmoción civil

DÉCIMO PRIMERA : RESOLUCIÓN

EL ADMINISTRADOR podrá resolver el presente Convenio de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, en caso que LA IFI incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en este documento, en especial las señaladas en la cláusula séptima

Las partes acuerdan expresamente que en caso **EL ADMINISTRADOR** decidiera solicitar la resolución del presente Convenio, la comunicación escrita declarando la resolución deberá ser remitida a LA IFI por vía notarial.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, las partes podrán dar por terminado el presente Convenio sin responsabilidad alguna para cualquiera de ellas si así lo acuerdan por escrito. No obstante, la resolución no liberará a las partes de las obligaciones que hubiesen quedado pendientes de cumplimiento a la fecha de terminación del Convenio, así como de aquellas que se deriven de tal terminación.

En caso **EL ADMINISTRADOR** resuelva el presente Convenio por incumplimiento de LA IFI a cualquiera de sus obligaciones, estará también facultado a resolver los demás convenios o contratos que hubiera celebrado con aquella, sin responsabilidad alguna para **EL ADMINISTRADOR**, que dejará a salvo su derecho de adoptar las medidas legales que correspondan para exigir la reparación de los daños y perjuicios que podrían haberse generado como consecuencia del incumplimiento.

DÉCIMO SEGUNDA: CLÁUSULA JURISDICCIONAL

El presente Convenio está sujeto a las leyes peruanas y a la jurisdicción de los Jueces y Tribunales de la ciudad de Lima, y a tal efecto **EL ADMINISTRADOR** y **LA IFI** señalan como sus domicilios legales, los consignados en la parte introductoria del presente Convenio

Suscrito por triplicado en la ciudad de Lima, el día ___ de _____ del 2007.

Representantes Legales

COFIDE

Representantes Legales

BBVA BANCO CONTINENTAL

ANEXO AL CONVENIO DE COBRANZA

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA DE CONTROL DE CARGA DE GNV

1. DEFINICIONES

Para fines del presente procedimiento se toman en cuenta las definiciones establecidas en la segunda cláusula del Convenio de Cobranza de FINANCIAMIENTOS del Programa COFIGAS – CONVERSIÓN VEHICULAR.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento operativo para el cobro del FINANCIAMIENTO otorgado por la IFI al Usuario de GNV, con los recursos del Programa COFIGAS – Conversión Vehicular ó con recursos propios de la IFI.

3. DESIGNACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE VENTA AL PÚBLICO DE GNV

- 3.1 Mediante Decreto Supremo N° 006-2005-EM, se aprueba el Reglamento para la Instalación y Operación de Establecimiento de Venta al Público de GNV, el cual constituye el marco normativo que regula de manera integral las actividades dirigidas a la comercialización de GNV a consumidores directos.
- 3.2 Mediante Resolución del Consejo Supervisor N° 001-2005-CS/GNV, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 2005-10-04 se acordó nombrar a COFIDE como Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV, aprobando asimismo el texto del contrato de fideicomiso a suscribir.
- 3.3 EL ADMINISTRADOR suscribirá un Convenio de Recaudación con los Establecimientos de Venta al Público de GNV, mediante el cual éste último se encuentra obligado a cobrar conjuntamente con el monto recibido por el abastecimiento GNV al Usuario de GNV, el monto correspondiente al pago por el FINANCIAMIENTO que le hubiere otorgado la IFI. Dicho pago será determinado como un porcentaje de recargo aplicado sobre el valor del consumo de GNV, según lo establecido por la IFI y consignado en el contrato de FINANCIAMIENTO entre la IFI y el Usuario de GNV.
- 3.4 El Establecimiento de Venta al Público de GNV es el responsable de abonar o transferir los recursos recaudados del Usuario de GNV en las cuentas señaladas por el ADMINISTRADOR. En caso el Establecimiento de Venta al Público de GNV no cumpla con restituir el monto de lo recaudado, el ADMINISTRADOR podrá adoptar las acciones legales para su recuperación, sin que ello implique responsabilidad alguna de el ADMINISTRADOR frente a la IFI o el Usuario de GNV.

4. DEL FINANCIAMIENTO AL USUARIO DE GNV

- 4.1 La IFI por su parte, otorga un FINANCIAMIENTO sujeto a las condiciones establecidas en el Contrato de FINANCIAMIENTO suscrito entre ambos, en el cual se establece que el mecanismo de cobro de dicho FINANCIAMIENTO se realizará a través del Sistema de Control de Carga de GNV.
- 4.2 De acuerdo con lo pactado entre la IFI y el Usuario de GNV, se determina el porcentaje ó importe por cada m³ a aplicar sobre consumo del GNV, que se forma con el consumo en m³ por el precio de venta, el mismo que incluye el valor del IGV.

- 4.3 Dicho porcentaje o importe por cada m³ debe ser comunicado por la IFI al ADMINISTRADOR para su registro en el Sistema de Control de Carga de GNV, de forma que el ADMINISTRADOR pueda automáticamente efectuar las retenciones para el pago del FINANCIAMIENTO al momento de realizar la adquisición de GNV.
- 4.4 La IFI desembolsará el FINANCIAMIENTO otorgado a favor del Usuario de GNV, directamente al taller que realizó la conversión. Una vez desembolsado el FINANCIAMIENTO y cancelada la conversión, el taller entregará al Usuario de GNV el vehículo debidamente habilitado por la Entidad Certificadora, para que pueda ser atendido por un Establecimiento de Venta al Público de GNV.

5. DEL RECAUDO PARA LA AMORTIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO

DEL RECAUDO DEL ESTABLECIMIENTO DE VENTA AL PÚBLICO DE GNV

- 5.1 Cuando el Usuario de GNV solicite el expendio de combustible en un Establecimiento de Venta al Público de GNV, por intermedio del Chip que posee el vehículo el Sistema de Control de Carga de GNV reconocerá al mismo, autorizando la carga de combustible y automáticamente procederá a reconocer la data relacionada al vehículo como revisión técnica anual obligatoria, algún tipo de inhabilitación del vehículo y la información financiera asociada al equipo instalado, el mismo que incluye el porcentaje a aplicar sobre el consumo en m³ por el precio de venta, así como el valor del IGV.
- 5.2 En caso, exista un saldo pendiente de pago por el crédito otorgado por la IFI al usuario de GNV, el Sistema de Control de Carga de GNV automáticamente aplica el porcentaje de retención sobre el consumo en m³ por el precio de venta, el mismo que incluye el valor del IGV.
- 5.3 Del monto total solicitado por el Usuario de GNV para el expendio de combustible, el Sistema de Control de Carga de GNV procederá a deducir el monto resultante de aplicar el porcentaje señalado, para determinar la cantidad de combustible a expedirse.
- 5.4 Una vez expendido el combustible y efectuado el pago correspondiente por el servicio, el empleado del Establecimiento de Venta al Público de GNV procederá a entregar el comprobante de pago al Usuario de GNV, el mismo que deberá consignar en forma separada el monto correspondiente al monto del suministro efectivo de GNV y el monto por el pago del financiamiento.
- 5.5 La hora de corte de la recaudación diaria que efectúe el Establecimiento de Venta al Público de GNV, producto del expendio de combustible será las 7am. En tal sentido, toda recaudación que realice entre 7.01 p.m. del día anterior y 7am. del día en curso, deberá ser abonado o transferido a las cuentas de recaudación de el ADMINISTRADOR, a más tardar a las 11:00 a.m. del día en curso.
- 5.6 Para determinar el monto a transferir, el Establecimiento de Venta al Público de GNV a través del software del Sistema de Control de Carga de GNV, procederá a generar un reporte que le indicará el monto total de la recaudación efectuada.
- 5.7 El Establecimiento de Venta al Público de GNV deberá proceder a transferir o abonar el monto total recaudado en el día en curso, deducido el ITF que genere dicha transacción, el mismo que será asumido por el Usuario Vehicular.

DE LA TRANSFERENCIA A LA IFI

- 5.8 El ADMINISTRADOR procederá entre las 11:00 a.m. y 1:00 p.m. a verificar los abonos o transferencias efectuadas por los Establecimientos de Venta al Público de GNV en las

cuentas de recaudación del ADMINISTRADOR respecto al reporte generado por el Sistema de Control de Carga de GNV sobre el consumo realizado por cada vehículo y procederá a efectuar la transferencia de dicha recaudación a la cuenta de la IFI

- 5.9 Para recibir la transferencia de la recaudación, la IFI procederá a abrir una cuenta en la misma institución financiera donde se hubiere abierto la cuenta recaudadora del ADMINISTRADOR.
- 5.10 Se transferirá a la IFI, el monto recaudado de los Establecimientos de Venta al Público de GNV, deducido el ITF, así como las comisiones, gastos y tributos establecidos o que pudieran establecerse que afecten dicha transferencia.
- 5.11 El reporte generado por el Sistema de Control de Carga, que detalla el consumo GNV de cada vehículo y el monto recaudado para el pago de cada financiamiento producto de dicho consumo, permitirá determinar el monto a transferir a cada IFI correspondiente a cada Usuario de GNV. Dicho reporte será remitido a la IFI para que esta a su vez realice el registro del pago del financiamiento por parte del Usuario de GNV, deduciendo dicho monto del saldo pendiente de pago respectivo, deduciendo los gastos, comisiones, impuestos (ITF) u otros que pudieran afectar dicha transacción.

DE LA CUENTA RECAUDADORA

- 5.12 El ADMINISTRADOR, procederá a abrir la(s) cuenta(s) recaudadoras en una institución financiera, denominada institución centralizadora.
- 5.13 El ADMINISTRADOR efectuará la selección de la institución centralizadora, suscribiendo con ella un contrato de servicios para tal efecto.
- 5.14 Una vez seleccionada la institución centralizadora, EL ADMINISTRADOR procederá a informar a los Establecimientos de Venta al Público de GNV y a la IFI, la(s) cuenta (s) recaudadoras abiertas en dicha institución.
- 5.15 A su vez, la IFI procederá a abrir una cuenta corriente en la institución centralizadora, la misma que será comunicada a EL ADMINISTRADOR, y será la cuenta en la que se realicen las transferencias de lo recaudado.
- 5.16 Por su parte, el Establecimiento de Venta al Público de GNV podrá proceder a abrir una cuenta corriente en la institución centralizadora, para efectuar las transferencias al ADMINISTRADOR de lo recaudado. Sin embargo, la misma no será obligatoria dado que el Establecimiento de Venta al Público de GNV puede optar por efectuar el abono en efectivo en las cuentas recaudadoras de la institución centralizadora.

ANEXO 9: Norma del Procedimiento Operativo – Programa Mi Taxi

BBVA BANCO CONTINENTAL	Código de Procedimiento	Nº de Versión	Métodos y Normas
Elaborado: Luis Rojas Acuña		01	Fecha Formalización:
Revisado: RODEL SEMINARIO /	Ámbito de Aplicación:	Canales y Banca de Consumo	

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEL PROGRAMA "MI TAXI"

Autorización Unidad Usaria:	IGNACIO QUINTANILLA		Página 1
-----------------------------	---------------------	--	----------

BBVA BANCO CONTINENTAL	Código de Procedimiento	N° de Versión	Métodos y Normas
Elaborado: Luis Rojas Acoña		01	Fecha Formalización:
Revisado: ANGEL SEMINARIO Y	Ámbito de Aplicación: Canales y Banca de Consumo		

OBJETIVO:

Este documento tiene como objetivo el establecer el procedimiento operativo que se requieren para incrementar los préstamos vehiculares en SOLES dirigiéndonos a un nuevo mercado que son la venta de vehículos nuevos a crédito (Gas Natural Vehicular), que serán destinados al servicio público de Taxis y que la recaudación del dinero que se usará para el pago de la cuota mensual se realizara utilizando el COFIGAS cada vez que el deudor realiza la recarga de gas en su vehículo.

ALCANCE:

Los nuevos vehículos a financiar están orientados al mercado de Taxis, el financiamiento será en SOLES a un plazo de 60 meses y solo estara vigente para LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

1. Proceso de Financiamiento:

1.1. Atención al cliente:

El cliente al acercarse al establecimiento de AUTO-FONDO sera recibido por un Gestor del Banco, el cual le ofrecera financiamiento del BANCO en forma presencial. Si el cliente manifiesta su interés por el crédito le indicara los siguientes requisitos necesarios para el financiamiento:

- Edad entre 25 y 60 años
- Presentar fotocopia simple de:
 - DNI del titular y/o conyugue en caso de ser casado
 - Recibos de luz/Agua/Telefono fijo del domicilio donde reside y Telefono celular
 - Licencia de circulación SETAME / SETACA vigente
 - Licencia de conducir vigente
 - Gravamen del Conductor (no deberá tener multas pendientes de pago)
- Si es propietario de un inmueble:
 - Copia simple de Título de Propiedad inscrito en registros públicos o título COFOPRI
- Si no es propietario de un inmueble:
 - Presentar Aval que sea dependiente o que sea propietario de un inmueble.
 - Si es dependiente: Boleta de pago (antigüedad laboral mayor a un 1 año)
 - Si es propietario: Copia simple del título de propiedad inscrito en registros públicos o título COFOPRI

1.1.1. Indicados los requisitos al cliente, el Gestor del Banco efectuará una pre-evaluación del cliente, para lo cual contará con herramientas y documentos necesarios para la pre-calificación del crédito y procederá a realizar lo siguiente:

- Realizara consulta a través de la WEB de Canales Comerciales a la "lista negra de clientes que están clasificados en el sistema financiero". En el caso que durante la consulta se indique que el cliente se encuentra registrado en la lista del BANCO, la solicitud del cliente será denegada y se culminara la atención.
- En el caso que el cliente no se encuentre en la lista negra de clientes clasificados, se efectuara una simulación del crédito para determinar el valor de la cuota mensual con las demás condiciones requeridas por el crédito.
- Procedera a realizar consulta a la central de riesgos a través de INFOCORP, en dicha consulta deberá verificar que su clasificación en el sistema no sea mayor a 20% CPP.

1.1.2. De encontrarse el cliente conforme en la Central de Riesgos con clasificación 100% normal y hasta 20% CPP (en caso cliente con protestos o morosidades no necesitara aclaración hasta un importe de \$1.150 y mayor a un año, caso contrario el cliente deberá aclarar), en caso el cliente cumple con estas condiciones, el Gestor del Banco indicará al cliente que "Pre-Califica" y le solicitará que proporcione toda la documentación necesaria para elaborar el expediente.

Autorización Unidad Usaria:	IGNACIO QUINTANILLA		Página 2
-----------------------------	---------------------	--	----------

BBVA BANCO CONTINENTAL.	Código de Procedimiento	Nº de Versión	Métodos y Normas
Elaborado: Luis Rojas Acuña		01	Fecha Fomalización:
Revisado: ANGEL SEMINARIO Y.	Ámbito de Aplicación: Canales y Banca de Consumo		

1.1.3. El Gestor del banco luego de recibir y verificar toda la documentación (descrita en el punto 1.1) del titular y/o aval (según sea el caso), le solicitará al cliente que cubre y firme los siguientes documentos:

- La solicitud de crédito: préstamo personal (con el sello: "PROGRAMA MI TAXI".)
- Declaratoria personal de salud (DPS).
- Solicitud-contrato para apertura de cuenta de ahorros cero mantenimiento (la cuenta no permitirá ningún tipo de cargo en línea por parte del cliente, pero si le brindará una tarjeta para realizar las consultas necesarias).

1.1.4. El Gestor del Banco alcanzará al cliente copia de la solicitud de crédito, con los datos debidamente cubiertos y firmados. Le indicará al cliente que su operación pasará por una evaluación final y que se le estará comunicando el resultado.

1.1.5. Posteriormente el Gestor del Banco procederá a efectuar las siguientes verificaciones:

- Solicitará mediante correo electrónico al Supervisor de Atento la verificación del teléfono fijo a nombre del titular o de un familiar directo, la verificación del teléfono celular pre-pago o post-pago de uso del titular.
- Solicitará a través de INFOCORP la verificación domiciliaria del titular y/o Aval (6 meses de residencia como mínimo y la verificación laboral del aval. En el caso del Aval, además deberá tener lo siguiente:

- Mínimo un año de antigüedad laboral.
- Copia del DNI.
- Documento de sustento de ingresos.
- Recibos de luz/Agua/ Teléfono fijo del domicilio donde reside y Teléfono celular.

1.2. Preparación del expediente del Cliente por parte del Gestor del Banco:

1.2.1. El Gestor del Banco verificará y revisará toda la documentación alcanzada por el cliente, si la documentación no se encuentra correcta se dará por finalizada la aprobación.

1.2.2. El expediente deberá tener el sello "PROGRAMA MI TAXI" y debe contener la siguiente información:

- Solicitud de crédito debidamente cubierto y firmado por el titular y su conyugue y de ser el caso firma del fiador y su conyugue.
- Declaratoria personal de salud (DPS) cubierta y firmada por el titular.
- Solicitud-Contrato de apertura de cuenta de ahorros cero mantenimiento.
- Impreso de la consulta a la central de Riesgos (INFOCORP)
- Proforma y características del vehículo.
- Impreso del flujo de caja del taxista (El cual contiene resultados variables).
- Impreso de las verificaciones domiciliarias y laborales
- Documentación del cliente (descrito en el punto 1.1.):
 - Copia del DNI e impreso de la verificación del DNI (consulta a la RENIEC)
 - Licencia SETAME / SETACA vigente (mayor a 6 meses).
 - Licencia de Conducir vigente
 - Gravamen del conductor ("0" multas)
 - Recibos de luz o agua o teléfono fijo del domicilio donde reside y recibo de celular propio (pre-pago o post-pago).
 - Si el titular es casado(a) pero en su DNI figura como soltero(a), se le pedirá una copia simple de su partida de matrimonio.

ANEXO 11: INTRANET PARA CANALES COMERCIALES

ANEXO 12: SEGUIMIENTO DE PRÉSTAMOS QUE NO REALIZAN RECAUDACION

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y GESTION DE COBRANZA VENCIDA			
TRAMO	Nº DE DIAS	GESTION	SITUACIÓN
1ER	-30	Bienvenida al cliente y confirmación de datos	EDUCACIONAL
2DO	1 - 5	Mensaje SMS a celular o mensaje de grabadora teléfono fijo, para recordatorio de recarga de gas (1 por día), solo si la recaudación del día es inferior al promedio de recaudación (cuota del préstamo/26 días).	PREVENTIVO
3ER	6 - 20	Mensaje SMS a celular o mensaje de grabadora teléfono fijo, para recordatorio de recarga de gas (1 por día), se le indica que se le puede subir el factor de recaudación.	
4TO	21 - 24	Llamada física para informar el nuevo importe de recarga de gas y obtener las causas del NO PAGO.	
5TO	25	Envío de Reporte de Causas de NO Pagos al SOC para efectuar seguimiento.	
6TO	1 - 08 días vencido	Tramo I - El call center envía mensajes SMS, IVR, con recordatorio de pago.	
7MO	09 - 24 días vencido	Tramo I - El call center envía mensajes SMS, IVR, con recordatorio de pago.	VENCIDO
8AVO	25 días vencido	Carta de requerimiento por parte de EQUIFAX (INFOCORP)	
9NO	31 - 60 días vencido	Tramo II - La agencia propietaria realiza llamadas de requerimiento de deuda.	
10MO	61 - 69 días vencido	Tramo III - La agencia propietaria realiza visita, llamada y envía carta de requerimiento de deuda.	
11AVO	70 días vencido	Se localiza al vehículo (GPS) y se consigue ofrecimiento de pago de deuda.	
12AVO	91 días - 3 años vencido	La agencia propietaria traslada expediente a la Unidad de Legal, con cartas de requerimiento para inicio de acción legal.	MORA
13AVO	Más de 3 años vencido	Se realiza remate a través de la unidad de Inmuebles	FALLIDO

**ADDENDUM AL CONTRATO DE PRESTAMO PERSONAL
CONTIAUTO POR ADQUISICIÓN DE VEHICULOS NUEVOS
CONVERTIDOS A GNV**

Conste por el presente documento, el ADDENDUM al CONTRATO DE PRESTAMO PERSONAL "CONTIFÁCIL" N° 0011-0408-_____, para la adquisición de vehículos nuevos convertidos a gas natural vehicular, en adelante EL CONTRATO, que celebran de una parte el BBVA BANCO CONTINENTAL, en adelante EL BANCO; y de la otra parte EL (LA) PRESTATARIO(A) en los términos y condiciones de las cláusulas siguientes:

PRIMERA: Del objeto.- Las partes suscribieron EL CONTRATO mediante el cual EL BANCO otorgó un crédito a EL (LA) PRESTATARIO(A), que será destinado a la adquisición de vehículos nuevos convertidos a GNV, hasta por el importe señalado en las condiciones de aprobación de la "Solicitud de Crédito" que EL (LA) PRESTATARIO(A) declara conocer y aceptar.

SEGUNDA: Del desembolso.- El desembolso del crédito otorgado se efectuará de la siguiente manera:

- a. Las partes acuerdan que EL BANCO desembolsará el monto correspondiente a EL CONTRATO mediante el abono que realizará a favor de EL(LA) PRESTATARIO (A) en su cuenta de ahorros. En dicha cuenta el cliente no podrá efectuar ningún tipo de retiro o transferencia, solo se podrá efectuar depósitos y/o abonos originados por la recaudación en el consumo de GNV y el cobro parcial o total del préstamo por parte del banco, o de cualquier otra obligación pendiente por parte de EL PRESTATARIO a favor de EL BANCO.
- b. El desembolso se producirá y hará efectivo luego de que EL BANCO verifique que EL (LA) PRESTATARIO(A) ha efectuado el pago de la cuota inicial al Establecimiento y reciba por parte de Cofide la conformidad para realizar desembolso.

TERCERA: De la forma de pago.- El pago se realizará en los montos y fechas establecidos en el cronograma de pago, el mismo que forma parte integrante del presente contrato. En ese sentido, dada la finalidad del crédito otorgado EL (LA) PRESTATARIO(A) se compromete a realizar preferentemente los pagos mediante consumo de GNV en cada oportunidad que EL (LA) PRESTATARIO(A) acuda a un Establecimiento Autorizado de venta al público de GNV, en cuyo caso se computaran como efectuados, una vez que el Administrador de Control de Carga GNV, en adelante EL ADMINISTRADOR, deposite el dinero cobrado en la cuenta de EL BANCO.

Para dichos efectos existirá un "factor de recuperación", el mismo que en concordancia con las disposiciones del Decreto Supremo N° 006-2005-EM. Así, se establece de común acuerdo que dicho factor no será menor de cero (0) ni mayor a tres (3), el cual se aplicará sobre el monto solicitado de carga de GNV.

En ese sentido, EL (LA) PRESTATARIO(A) deberá cumplir con el pago establecido en EL CONTRATO preferentemente mediante el abono en su cuenta de ahorros de los montos deducidos al momento de solicitar consumos de GNV a través del Sistema de Control de Carga de GNV, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2005-EM y normas conexas, abono que realizará directamente por EL ADMINISTRADOR.

EL PRESTATARIO se compromete a mantener fondos suficientes para efectos de cubrir cada una de sus cuotas mensuales. Sin perjuicio de ello, en caso el monto existente en la cuenta de EL PRESTATARIO no sea suficiente para efectos de cubrir la cuota mensual del crédito otorgado en su oportunidad, EL (LA) PRESTATARIO(A) autoriza y faculta a EL BANCO a modificar el factor de recuperación hasta regularizar su situación.

CUARTA: En concordancia con lo dispuesto en la cláusula quinta de EL CONTRATO, EL(LA) PRESTATARIO(A) mediante el presente documento autoriza expresamente a EL BANCO, de considerarlo pertinente y de forma facultativa, a cobrar más de una cuota en la fecha de vencimiento correspondiente o podrá efectuar amortizaciones parciales del capital de la deuda reduciendo el plazo o término del préstamo, en caso existan fondos suficientes para ello en su cuenta de cargo. En dicho supuesto se procederá a reducir el monto del plazo del pago, emitiéndose el nuevo cronograma de pagos.

QUINTA: Del registro de los pagos efectuados mediante el Sistema de Carga GNV.- Las partes acuerdan que en cada oportunidad que EL CLIENTE acuda a un Establecimiento Autorizado de venta al público de GNV, se deducirá y registrará el monto correspondiente para efectos de abono y posterior aplicación a la cuota correspondiente del crédito. Dichas operaciones se computaran como efectuadas, una vez que EL ADMINISTRADOR, deposite el dinero cobrado en la cuenta que mantiene en EL BANCO y que luego es transferido a la cuenta de EL PRESTATARIO.

EL BANCO realizará el seguimiento de dicha recaudación quedando facultado a comunicar el desarrollo de la misma a EL(LA) PRESTATARIO(A), por cualquier medio que estime conveniente, en especial pero sin limitación a través de llamadas telefónicas, mensajes SMS, mensajes al correo electrónico, entre otras

Por tanto, las partes establecen que en caso EL ADMINISTRADOR se retrase en la transferencia de los abonos, EL BANCO no incurrirá en responsabilidad alguna por el retraso de las amortizaciones del préstamo en la cuenta asociada de EL (LA) PRESTATARIO(A) toda vez que no tendrá conocimiento de las mismas, debiendo efectuar los abonos a la brevedad en cuanto las reciba de EL ADMINISTRADOR.

En caso EL (LA) PRESTATARIO(A) mantenga deudas pendientes y exigibles, EL (LA) PRESTATARIO(A) autoriza y faculta irrevocablemente a EL BANCO para que informe al Sistema de Control de Carga de GNV a fin que el vehículo sea inhabilitado al acceso a la carga de GNV en todos los establecimientos de venta al público de GNV a nivel nacional, en tanto subsista el incumplimiento señalado.

SEXTA: Gastos de Cobranza: EL(LA) PRESTATARIO(A), se obliga a asumir el costo de la cobranza realizada a través del Sistema de Carga, el mismo que ascenderá al monto correspondiente al 1% (uno por ciento) de la recaudación diaria que se efectúe mediante dicho sistema.

En ese sentido, el monto que EL ADMINISTRADOR ordene sea transferido a la cuenta de EL(LA) PRESTATARIO (A), corresponderá al abono luego de deducido el costo por cobranza señalado en el párrafo precedente.

SETIMA: Del arrendamiento del vehículo.- En el supuesto que EL (LA) PRESTATARIO(A) arriende el vehículo o ceda su uso, se entenderá que EL (LA) PRESTATARIO(A) asume la responsabilidad por los daños que estos arrendatarios o cesionarios puedan causar a el vehículo o a terceros.

Adicionalmente, queda establecido que EL (LA) PRESTATARIO(A) comunicará a quien esté en posesión del vehículo sobre la forma de pago y la correspondiente deducción realizada mediante el Sistema de Control de Carga de GNV, por lo que EL BANCO queda libre de toda responsabilidad frente a los terceros poseedores del vehículo siendo EL (LA)

PRESTATARIO(A) quien responderá por cualquier reclamo, acción o querrela por parte de éstos hacia EL BANCO.

OCTAVA: Vencimiento Anticipado de Plazos.- Adicionalmente a los supuestos establecidos en la Cláusula 7 del Contrato. EL BANCO también podrá dar por vencido anticipadamente el plazo señalado en EL CONTRATO sin requerimiento previo, en cualquiera de los siguientes casos:

- a. Si EL (LA) PRESTATARIO(A) incumple con las normas establecidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en lo concerniente al Sistema de Control de Carga de GNV, en caso se altere el funcionamiento o hiciera uso indebido del chip instalado en el vehículo.
- b. Si la póliza de seguros SOAT que cubre el vehículo venciera y no se hubiera renovado antes de su vencimiento.º

Las causales señaladas en los literales a) y b) comprenden la imposibilidad parcial o total de utilizar el Sistema de Control de Carga de GNV para el cobro del crédito otorgado.

NOVENA: De la responsabilidad de EL BANCO frente a deficiencias en el sistema.- Las partes establecen que en el supuesto que el Sistema de Control de Carga de GNV presente irregularidades o deficiencias en su funcionamiento y consecuentemente ocasione perjuicios a EL (LA) PRESTATARIO(A) o a terceros, EL BANCO quedará libre de cualquier tipo de responsabilidad, toda vez que su participación está limitada únicamente al otorgamiento del crédito para la adquisición e instalación del Sistema de Conversión a Gas Natural Vehicular.

Toda vez que el buen uso y adecuado mantenimiento del vehículo es elemento indispensable para el cumplimiento de las obligaciones asumidas en EL CONTRATO, EL BANCO tendrá derecho de realizar inspecciones al vehículo cada vez que lo considere pertinente, previa comunicación o coordinación con EL (LA) PRESTATARIO(A), para lo cual EL (LA) PRESTATARIO(A) deberá prestar las facilidades del caso.

DECIMA: De los tributos y gastos.- Todos los tributos generados y por generarse, que graven o pudieran gravar EL CONTRATO, la operativa de pago del mismo, su ejecución, su cumplimiento o cualquier hecho relacionado con el mismo, con excepción de aquellos que por su naturaleza correspondan a EL BANCO, serán de cargo de EL (LA) PRESTATARIO(A).

DECIMO PRIMERA: Modificación del Domicilio.- Cualquier modificación del domicilio establecido para efectos de la suscripción del presente contrato deberá ser comunicado por conducto notarial y, para ser válido, deberá ser fijado dentro del radio urbano de la ciudad en la que se suscribe el presente contrato. La comunicación realizada en este sentido tendrá efectos luego de transcurridos diez (10) días útiles a partir de la fecha de recepción de la respectiva comunicación.

DECIMO SEGUNDA : Se deja constancia expresamente que quedan en vigor todas las disposiciones de EL CONTRATO en tanto no han sido modificadas mediante el presente Addendum.

BANCO CONTINENTAL

EL(LA) PRESTATARIO(A)
Nombre:
D.N.I.:

CONYUGE DEL(A) PRESTATARIO(A)
Nombre:
D.N.I.: