UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

ESCUELA DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE NEGOCIOS PARA EL LANZAMIENTO DE UN PRODUCTO FINANCIERO: “PRÉSTAMO CAPITAL AL TOQUE”

TESIS PRESENTADA POR:  
SILVIA ANAHI CAFFERATA MORENO  
MÓNICA DEL PILAR RUBIO RODRÍGUEZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lima, octubre de 2013

TABLA DE CONTENIDO

[RESUMEN EJECUTIVO 3](#_Toc387096183)

[INTRODUCCIÓN 5](#_Toc387096184)

[CAPÍTULO 1: CONCEPTO DE NEGOCIO 6](#_Toc387096185)

[1.1. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO 6](#_Toc387096186)

[1.2. PRODUCTO: PRESTAMO CAPITAL AL TOQUE 9](#_Toc387096187)

[1.2.1. Mercado Objetivo 9](#_Toc387096188)

[1.2.2. Características principales 9](#_Toc387096189)

[CAPÍTULO 2: MERCADO 13](#_Toc387096190)

[2.1. ENTORNO PAÍS 13](#_Toc387096191)

[2.2. SISTEMA FINANCIERO PERUANO 18](#_Toc387096192)

[2.3. SUBSECTOR MICROEMPRESA 19](#_Toc387096193)

[2.3.1. NIVEL DE RIESGO 23](#_Toc387096194)

[2.3.2. COMPETIDORES 25](#_Toc387096195)

[2.3.2.1. MIBANCO: 25](#_Toc387096196)

[2.3.2.2. BCP: 31](#_Toc387096197)

[2.3.2.3. BANCO FINANCIERO: 31](#_Toc387096198)

[2.3.2.4. BBVA: 33](#_Toc387096199)

[2.3.2.5. CREDISCOTIA: 37](#_Toc387096200)

[2.3.2.6. BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS (BANBIF): 37](#_Toc387096201)

[2.3.2.7. BANCO DE COMERCIO: 38](#_Toc387096202)

[CAPÍTULO 3: VALIDACION DEL PRODUCTO Y SEGMENTO OBJETIVO 41](#_Toc387096203)

[3.1. SONDEO DE VALIDACION (ENCUESTA) 41](#_Toc387096204)

[CAPÍTULO 4: ESTRATEGIA COMERCIAL 45](#_Toc387096205)

[4.1. PRODUCTO 45](#_Toc387096206)

[4.2. CAMPAÑAS 45](#_Toc387096207)

[4.3. CANALES 45](#_Toc387096208)

[4.4. PRECIO 46](#_Toc387096209)

[CAPÍTULO 5: PROCESOS 48](#_Toc387096210)

[CAPÍTULO 6: ANÁLISIS DE RENTABILIDAD 51](#_Toc387096211)

[6.1. INVERSION ESTIMADA 51](#_Toc387096212)

[6.2. PROYECCION DE COLOCACIONES 51](#_Toc387096213)

[6.3 RENTABILIDAD ESPERADA 55](#_Toc387096214)

[CONCLUSIONES 64](#_Toc387096215)

[BIBLIOGRAFIA 65](#_Toc387096216)

# RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo propone el lanzamiento de un nuevo producto, cuyo objetivo es atender las necesidades de financiamiento de capital de trabajo de los microempresarios, personas naturales con negocio propio. La propuesta es ofrecer un préstamo “Capital Al Toque”, una forma de financiamiento ágil y conveniente, acotando el alcance del producto a los clientes de tarjeta de crédito de una entidad financiera, de tal forma, que le permita anticiparse a las necesidades de estos clientes de colocaciones, reteniéndolos y vinculándolos con un nuevo producto, dicho proceso de cross selling generará una mayor relación con los clientes, fidelizándolos con la organización.

A diferencia del financiamiento de capital de trabajo tradicional, este financiamiento es ágil y conveniente impactando positivamente en los microempresarios, ya que no reduce su capital propio de trabajo, el desembolso se realiza en línea y no implica mayores costos. También se considera importante mencionar, que con este nuevo producto financiero se generara una mejor relación comercial de los clientes con la entidad financiera, estableciendo mayor vinculación e identificación con la organización.

El análisis que se realizó, permitió evidenciar la gran oportunidad de generar mayores negocios con los clientes de tarjeta de crédito, que son microempresarios y requieren capital de trabajo para sus negocios. Se propone implementar la generación de bases de campañas pre aprobadas de financiamiento de capital de trabajo a este grupo de clientes, quienes serán contactados telefónicamente o a través de los canales de atención para que accedan a este tipo financiamiento, el cual se caracteriza por la rapidez y agilidad en el desembolso.

Para presentar el plan de negocios, primero se realizó una breve introducción del producto financiero “Préstamo Capital Al Toque”, préstamo de capital de trabajo para microempresarios con negocio propio. Luego, se abordó la oportunidad de negocio de dicho producto en el entorno económico del país y en el sistema financiero peruano, comparándolo con los principales competidores para finalmente ingresar en el contexto del subsector microfinanciero.

En segundo lugar, se efectuó un sondeo de validación del producto, a través de encuestas telefónicas y se muestran los resultados de un estudio de satisfacción realizado por una empresa peruana de investigación de mercado que permitió identificar los atributos de este producto que tienen mayor valoración por los clientes.

Posteriormente, se presentó la estrategia comercial propuesta y los planes de implementación relacionados a los clientes, procesos, marketing, comunicaciones y herramientas tecnológicas.

Y finalmente, en base a los requerimientos identificados, se realizó la evaluación financiera y la rentabilidad esperada del plan de negocios.

Como resultado del análisis, se encontró que el ofrecimiento proactivo de financiamiento de capital de trabajo ágil y conveniente, fideliza a los clientes objetivo al vincularlos con un nuevo producto y genera un buen impacto comercial y económico para los clientes.

Por otro lado, la diversidad de canales de atención no presenciales como cajeros automáticos, web, monederos, etc.; y la conveniencia de los canales de atención presenciales como agencias bancarias, agentes de derivación, etc. con horarios extendidos y cobertura a nivel nacional, evitan la congestión de los canales de atención con horario tradicional, abaratan los costos y reducen los tiempos, dado que el ofrecimiento y desembolso del préstamo al cliente es en el momento (en línea). Hoy en día se dispone de la tecnología para poder llegar en un corto período de tiempo a muchos clientes.

Los beneficios económicos presentados en esta propuesta son relevantes, incluso en escenarios muy conservadores, contribuyendo a la utilidad antes de impuestos de la institución con S/17,000,000, con lo que se obtiene una tasa de retorno de la inversión de 32%, superior al WACC de 25% exigido por la institución. Siendo recomendable su implementación en un corto plazo.

Por razones de confidencialidad y para mantener la reserva del caso, no se mencionará el nombre de la entidad financiera; la cual se encuentra dentro de los cuatro principales bancos del sistema financiero peruano.

# INTRODUCCIÓN

El presente documento describe la situación del subsector de microempresa en el sistema económico y financiero peruano, generando un mercado propicio para la implementación del producto financiero “Préstamo Capital Al Toque”, financiamiento ágil y conveniente para los clientes de tarjeta de crédito de una entidad financiera, que son microempresarios y tienen un negocio propio. Para su elaboración se aplicaron los conocimientos y la experiencia adquirida durante el desarrollo de la Maestría en Administración de Empresas e información proveniente de la organización analizada.

Su concepción y redacción responde a la necesidad cada vez mayor de atender los requerimientos de préstamos de capital de trabajo de este segmento de clientes, y la agresiva competitividad en el sistema financiero, por captar el mayor número de clientes e incrementar la participación de mercado en colocaciones.

En línea con la estrategia de la entidad financiera enfocada en “Visión Cliente”, se consideró relevante y necesario ofrecer este tipo de financiamiento; que fideliza al cliente de tarjeta de crédito, al vincularlo con un nuevo producto financiero, que le permitirá afrontar sin riesgo sus obligaciones crediticias, y logrando, al mismo tiempo, retenerlo con esta entidad financiera la que se convertirá en su primera opción en relación a los demás competidores.

En ese sentido, el financiamiento de capital de trabajo propuesto al ser ágil y conveniente impacta positivamente en los microempresarios, porque no disminuye su capital propio, es muy rápido por ser el desembolso en línea y no implica mayores costos; y para la entidad financiera le permite una mejor relación comercial con los clientes de tarjeta de crédito, vinculándolos e identificándolos con la organización.

Los temas incluidos en esta propuesta se describen en nueve capítulos, los tres primeros describen el marco conceptual del negocio, la oportunidad de vinculación de este segmento de clientes microempresarios (personas naturales con negocio propio) y el producto financiero “Capital Al Toque”. El cuarto capítulo hace una introducción al sub sector de microempresa en el sistema financiero peruano y el entorno país, el quinto hace referencia a la validación de este nuevo producto “Capital Al Toque”, relacionado con los atributos de mayor valoración de los clientes tarjetahabientes, mostrando los resultados de un sondeo de validación realizado por una empresa peruana de investigación de mercado.

El sexto capítulo muestra la estrategia comercial propuesta y los planes de implementación relacionados a los clientes, procesos, marketing, comunicaciones y herramientas tecnológicas; a fin de aumentar el ratio de retención y/o fidelización de los clientes de tarjeta de crédito.

El séptimo capítulo presenta los procesos para la generación de campañas del producto, los procesos de venta y operativos, relacionados con el desembolso del préstamo, cargos y cobranza del mismo.

Y finalmente, en el capítulo ocho se muestra la evaluación financiera y rentabilidad esperada del plan de negocios, que permitirá que la entidad financiera vincule a los clientes de tarjeta de crédito de una manera ágil y conveniente con este producto financiero “Préstamo Capital Al toque”.

# CAPÍTULO 1: CONCEPTO DE NEGOCIO

## OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

Debido al crecimiento de un mercado atractivo como es el microfinanciero, distintas entidades financieras buscan ofrecer nuevos productos que permitan incrementar sus colocaciones en el sector.

El crecimiento en los niveles de morosidad de la microfinanzas lleva a las entidades financieras a explorar nuevos segmentos que presenten un menor riesgo o que permita tener un mejor control de la colocación. Ante este punto una fuerte alternativa es analizar los actuales clientes de la entidad financiera, de los cuales se cuente con información de comportamiento crediticio para una evaluación proactiva y permita controlar el nivel de riesgo incurrido.

Bajo la hipótesis que los microempresarios nacen en el sistema financiero como personas naturales, es posible encontrar entre los clientes de consumo; colocaciones realizadas a personas naturales que declaran obtener sus ingresos de forma independiente.

El principal producto para la bancarización es la tarjeta de crédito, donde se le otorga una línea de consumo de acuerdo a sus ingresos y es posible obtener información transaccional (montos de consumo, porcentajes respecto a la línea otorgada, establecimientos, disposiciones de efectivo, etc.) y de comportamiento de pago (formas de pago, días de atraso en el pago, etc.) para posteriores evaluaciones.

La entidad financiera analizada se encuentra en el segundo lugar de participación de colocaciones de tarjeta de crédito, con lo cual cuenta con una base extensa de clientes, de los cuales es posible identificar personas naturales que perciben sus ingresos de forma independiente y ofrecerles productos del activo orientados a la microfinanzas, considerando en la evaluación el comportamiento presentado con la tarjeta de crédito.

Mensualmente la entidad financiera ofrece a sus clientes de tarjeta de crédito préstamos aprobados en función al comportamiento presentado y al nivel de ingresos, de lo cual se obtiene:

Clientes con tarjeta de crédito: 1,000,000

Clientes aprobados al préstamo: 280,000

De estos clientes aprobados se tiene que el 44% de ellos han declarado obtener sus ingresos de forma independiente.

Distribución de Oferta y Desembolsos de Efectivo

(Según tipo de fuente de ingresos)

***Fuente: Desembolsos 2012 (Elaboración propia)***

A diferencia de la distribución de desembolsos, donde el porcentaje de clientes independientes sube al 53%, es decir, este tipo de oferta de préstamos tiene mayor efectividad en clientes que han declarado una fuente de ingresos independiente.

Además, cuando se analiza la ubicación geográfica de los clientes que desembolsan este préstamo respecto a la oferta realizada, se encuentra una mayor participación en zonas como Lima Norte, Lima Este y Lima Sur, que se caracterizan por concentrar el micro comercio en nuestra capital.

Distribución de Oferta y Desembolsos de Efectivo

(Según tipo residencia)

***Fuente: Desembolsos 2012 (Elaboración propia)***

Esto nos indica que la mayor participación de desembolsos de este préstamo asociado con la tarjeta de crédito se encuentra en clientes independientes de las zonas comerciales de la capital. Donde es posible incrementar el nivel de desembolsos si se ofrece un producto que cumpla con las necesidades de este segmento, conservando la característica principal de aprobación, gracias a la información transaccional y comportamiento de pago con la tarjeta de crédito.

Entonces, se presenta una oportunidad en el segmento de clientes independientes que utilizan estos desembolsos como capital de trabajo. El producto actual, efectivo desde la tarjeta de crédito, cubre las necesidades de liquidez, pero la estrategia comercial no va de acuerdo al segmento. Considerando un préstamo de capital de trabajo para personas naturales con negocio, conservando el mismo atributo diferencial "rapidez en el desembolso y campañas pre aprobadas", junto con una estrategia comercial enfocada al segmento se estima incrementar las colocaciones.

## PRODUCTO: PRESTAMO CAPITAL AL TOQUE

### Mercado Objetivo

Dirigido a clientes de tarjeta de crédito (personas naturales independientes y con negocio propio); con un nivel de ventas anuales de hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias y cuyo objetivo es obtener un financiamiento en soles y dólares por requerimiento de capital de trabajo.

### Características principales

Producto: Crédito bancario para financiar requerimientos de capital de trabajo.

Montos en soles desde S/. 1,500.00 hasta S/. 600,000.00

Montos en dólares desde US$ 500.00 hasta US$ 200,000.00

Plazo: De 6 a 12 Meses.

Período de Gracia: De 1 a 03 Meses.

Frecuencia de Pago: Quincenal y Mensual.

Tipos de Pago: Por cuota y Fecha Fija.

Financiamiento: Hasta el 100%

Edad: De 21 a 65 años

*Requisitos*

Pagar puntualmente todas las cuotas del crédito.

No haber incrementado la deuda en el Sistema Financiero.

Mantener un buen comportamiento en el Sistema Financiero.

*Tasas de interés*

Expresados como tasas efectivas anuales a 360 días:

En Moneda Nacional: Máxima (25.00%) y Mínima (20.00%)

En Moneda Extranjera: Máxima (25.00%) y Mínima (20.00%)

*Formas de pago*

Directo en ventanilla.

Cargo en cuenta, a solicitud escrita del cliente.

*Tipos de desembolso*

Orden de pago.

Cheque de gerencia.

Tarjeta “Capital Al Toque”

*Pago adelantado o pre pagos*

El cliente podrá realizar pagos adelantados o prepagos si se encuentre al día en sus cuotas. Estos pagos se reciben en ventanilla con el número de pre liquidación otorgado por el Representante Financiero o Ejecutivo de Cuenta de la Entidad Financiera.

Prepagos: En caso de pagos anticipados parciales, el cliente podrá optar por reducir el monto de las cuotas o el plazo de pago, debiendo indicar por escrito el número de cuotas en que desea pagar el saldo del capital pendiente de pago, no pudiendo ser su valor mayor al de las originalmente pactadas. Si se realiza un pago anticipado sin que el cliente haya dado la instrucción antes mencionada, la entidad financiera podrá reducir el monto de las cuotas sin reducir el número de las mismas.

*Tipos de Seguros*

El préstamo “Capital Al Toque” contará con los siguientes tipos de seguros:

*Seguro de desgravamen*

La entidad financiera durante la vigencia del préstamo y por cuenta del cliente (persona natural) contratará, para cada préstamo, un seguro de desgravamen que puede ser individual o mancomunado. El cliente podrá endosar su póliza de seguros si lo tuviera.

La empresa de seguros respalda el seguro de desgravamen otorgado en garantía del préstamo de capital de trabajo.

Vigencia: la póliza tiene una duración indefinida, pero está sujeta a:

Cese del vínculo entre el asegurado y el contratante.

Cumplir el límite de edad asegurable de 70 años:

Edad máxima de: ingreso 65 años, y permanencia 70 años.

Riesgos cubiertos:

Muerte natural y/o accidental.

Invalidez total y permanente por accidente.

Invalidez total y permanente por enfermedad.

Suma asegurada: el saldo insoluto asegurado al momento del siniestro hasta un máximo de US$ 300,000. Asegurados mayores a 64 años y menores de 70 años podrán ingresar al seguro con un tope máximo de cobertura de US$ 3,000 o su equivalente en moneda nacional y solo podrán permanecer en el seguro hasta antes de cumplir los 70 años.

Exclusiones

Suicidio, intento de suicidio, automutilación o autolesión.

Participación o intervención del asegurado directa o indirectamente en cualquier acto infractorio de leyes o reglamentos.

Cuando la muerte del asegurado se produzca a consecuencia de embriaguez.

Guerra u actos similares.

Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del asegurado.

La práctica de deportes riesgosos.

Fisión o fusión nuclear o contaminación radioactiva.

El practicar o hacer uso de la aviación, salvo cuando el asegurado viaje como pasajero.

Enfermedades graves y/o crónicas adquiridas con anterioridad al inicio de la póliza y que sean de conocimiento del asegurado a la fecha de contratación.

Síndrome de inmuno deficiencia adquirida (SIDA).

Documentación en caso de siniestro: los familiares del contratante deberán presentar:

Copias certificadas de partida y certificado de defunción.

Atestado policial, certificado de autopsia y análisis toxicológicos en caso de muerte por accidente.

Copia del documento de identidad del asegurado fallecido.

En caso de invalidez total y permanente, informe completo y detallado del médico tratante que sustente el estado del paciente e indique la fecha de inicio de la invalidez.

El límite máximo para declarar el fallecimiento o la invalidez total y permanente es de 180 días posteriores a la ocurrencia.

Mayor información en caso la compañía de seguro lo requiera.

*Seguro contra incendios (multiriesgos)*

Los créditos para capital de trabajo están afectos a este tipo de seguros, que cubre la propiedad del asegurado (bienes, mercaderías o equipos), descrita en el formato de declaración jurada, contra pérdida o daño físico directo ocurrido por incendio, explosión, huelgas y conmoción civil, daño malicioso, vandalismo, terrorismo, daño por agua, daño por humo, terremoto, temblor, maremoto y otros riesgos de la naturaleza. Siempre que se encuentren dentro del predio declarado que podrá ser casa-habitación, comercio y/o industria.

Los documentos que conforman la póliza son:

Declaración jurada de materia asegurada - seguro multiriesgo para microcréditos.

Certificado seguro multiriesgo para microcrédito.

La póliza de seguro contra incendios está contenida dentro de una póliza de seguro multiriesgo, por lo que la declaración jurada y el certificado utilizados para dar cobertura a este seguro, corresponden a la póliza de seguro multiriesgo.

Valor declarado: debe ser igual al monto del préstamo, máximo S/. 64,000 ó US$ 20,000, según  lo indicado en la Declaración jurada de materia asegurada para microcréditos.

Vigencia del seguro: La cobertura del seguro se inicia en el momento del desembolso del crédito y se mantendrá vigente hasta finalizar el plazo del crédito, la cancelación del crédito o al destruirse el bien asegurado, lo que ocurra primero. La falta de pago de la prima mensual, es causal de suspensión inmediata de la cobertura del seguro.

Prima: se calcula sobre el monto total del crédito aprobado o la línea de crédito otorgada.

Suma asegurada: por el monto original del préstamo otorgado por la entidad financiera, especificado en la Declaración jurada de materia asegurada, hasta S/. 64,000 o US$ 20,000.

Período de gracia: máximo 30 días.

Forma de pago: incluido en las cuotas mensuales del crédito.

Bienes excluidos: alhajas, pieles, cuadros, pinturas, estatuas, frescos, dibujos, colecciones y en general los muebles y/u objetos que tengan especial valor artístico, científico o histórico; explosivos, fuegos artificiales o bienes que los contengan; langostineras, animales vivos, desmotadoras, combustibles, plantaciones, vehículos.

Exclusiones:

Guerra civil o internacional, declarada o no, insurrección, rebelión, revolución, confiscación, radiación nuclear.

Pérdidas indirectas o consecuenciales, lucro cesante.

Robo, rotura de maquinaria y/o equipo electrónico.

 Deducibles:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Por concepto de:** | **Cobertura** | | | | **Monto Deducible** |
| Incendio, explosión, según la suma asegurada del bien | Hasta $    1,000 | | | | $     50 |
| De | $   1,001 | a | $    4,000 | $     75 |
| De | $   2,001 | a | $    3,000 | $    100 |
| De | $   3,001 | a | $    6,000 | $    150 |
| De | $   6,001 | a | $  10,000 | $    200 |
| De | $ 10,001 | a | $  20,000 | $    350 |
| (\*) De | $  20,001 | a | $  30,000 | $    500 |
| (\*) De | $ 30,001 | a | $  35,000 | $    650 |
| Terrorismo y riesgos políticos | 10% del monto indemnizable, mínimo US$ 500 | | | | |
| Daño por agua | 10% del monto indemnizable, mínimo US$ 500 | | | | |
| Daño por humo | 10% del monto indemnizable, mínimo US$ 500 | | | | |
| Terremoto | 1% de la suma asegurada del Bien. | | | | |

(\*) Solo para los casos de campañas.

***Fuente: Elaboración propia***

Finalmente, consideramos que el “Préstamo Capital Al Toque” ofrece grandes beneficios en agilidad y conveniencia, por la rapidez del proceso de aprobación y desembolso, el cual es prácticamente en línea (tiempo no mayor de 2 minutos) y se puede realizar en la amplia red de agencias bancarias. También es importante mencionar que el importe del préstamo puede ser depositado en una cuenta bancaria y asociado a la tarjeta de débito de la entidad financiera, que le permitirá al cliente cobrarlo en cualquier momento y obtener información de todas sus cuentas del activo y pasivo.

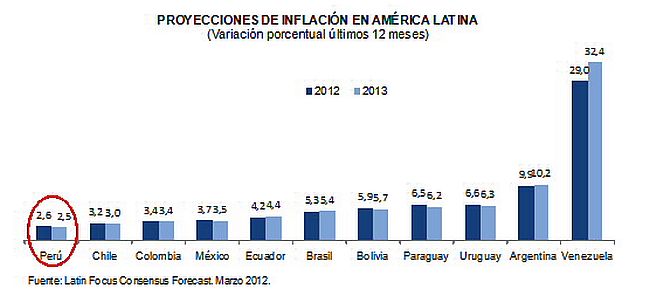
**Diapositiva4.EMF**

# CAPÍTULO 2: MERCADO

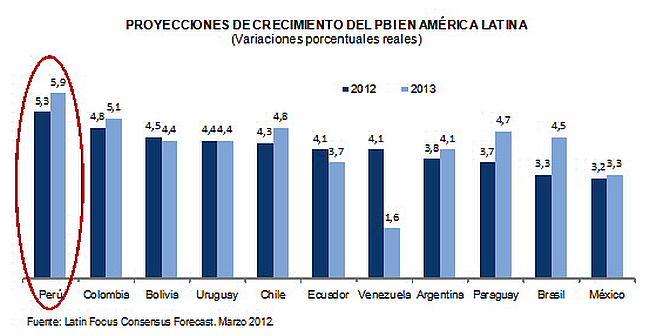
## 2.1. ENTORNO PAÍS

Nuestro país es líder en microfinanzas en la región de América Latina, dado el buen desarrollo de diversas estrategias tecnológicas y crediticias para la captación de microdepósitos, y la provisión de servicios colaterales de manera directa o con la intervención de terceros (microseguros, remesas, transferencias, capacitación, etc.); han convertido a las microfinanzas en uno de los pilares del impulso social del país para lidiar con la informalidad empresarial y la pobreza. Por otro lado, el entorno económico del Perú es favorable para el crecimiento del sector de microfinanzas, incluyendo ratios de adecuación de capital razonables, flexibilidad en las tasas de interés sin regulaciones gubernamentales, facilidades de crear y operar instituciones microfinancieras especializadas, así como la legislación que permite que organizaciones no gubernamentales con programas de crédito a la microempresa o el empresariado privado, constituyan entidades reguladas, sean EDPYMEs (Entidades de Desarrollo de Pequeñas y Microempresas) o CRACs (Cajas Rurales de Ahorro y Crédito).

Uno de los indicadores económicos como es la inflación, que en el caso del Perú ha sido la más baja entre las principales economías de América Latina durante los dos últimos años, favorece el desarrollo y crecimiento de las microempresas. En el 2012 la tasa de inflación fue 2,6% y este año los analistas prevén una inflación promedio de 2,5%, la más baja en la región por segundo año consecutivo, inclusive, menor al promedio mundial de 2,9% previsto para este año.



Asimismo, los especialistas pronostican que el crecimiento del PBI del país para este año será 5,9% mayor al del 2012 que fue 5.3%. Ambos niveles ubican al Perú como el país con mayor ritmo de crecimiento económico entre las principales economías de la región.



El crecimiento del PBI y la estabilidad económica del país han impactado positivamente en el buen desarrollo de las microfinanzas, aunado, a una diversidad de características favorables como sólidos fundamentos macroeconómicos, fuerte mercado interno, altas reservas internacionales, sector financiero sólido, rentable y bien capitalizado; y una legislación nacional, que no impone obstáculos a los microcréditos y presenta una normativa acertada en aspectos de prevención y control desarrollada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), con un marco regulatorio específico para el sector de microempresarios; los cuales se constituyen en un conjunto de factores que representan una protección para el Perú frente a cambios bruscos externos.

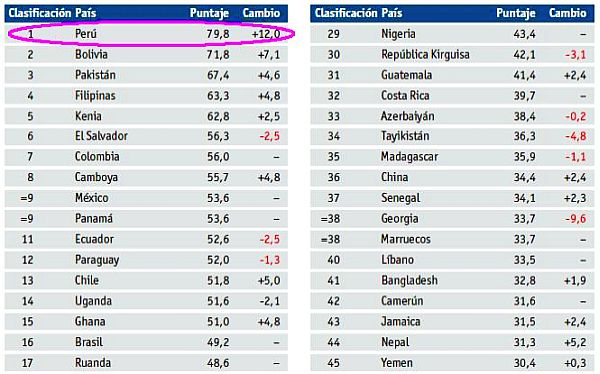
El sector de microfinanzas ha avanzado rápidamente gracias al desarrollo de instituciones cada vez más profesionales y sostenibles, y que de forma permanente contribuyen a la consolidación y modernización del sector; evidencia de ello son la incorporación de nuevos socios estratégicos (y la mayor participación de éstos en el accionariado de las entidades); mayor acceso al mercado de capitales (certificados de depósitos y bonos subordinados, principalmente); creciente uso de medios electrónicos y de telefonía móvil para la canalización de operaciones crediticias; desarrollo de productos complementarios al negocio del cliente (mejora de viviendas, energías renovables, cadenas de valor), entre otros. El entorno de pobreza (progresivamente menor), la realidad económica, así como las dificultades iniciales de acceso a créditos, factores sumados al gran espíritu emprendedor de una gran parte de la población, contribuyen a una alta demanda de servicios microfinancieros, que han sido de gran beneficio para el desarrollo potencial de las microfinanzas en el Perú.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Economía | | Microfinanzas | |
| PBI: | US$ 176.9 billones (nominal, 2012) | Número de IMFs: | 60\*\* |
| Crecimiento del PBI: | 6.3% (real) |
| Moneda: | Nuevo Sol | Número de prestatarios: | 3,637,566\*\* |
| Población: | 29.40 millones |
| % viviendo con menos de US$1 al día: | 4.9 (2010) | Prestatarios, % de la población: | 12.37%\*\* |
| % viviendo con menos de US$2 al día: | 12.7 (2010) | Prestatarios, % de la población pobre: | - |

***Fuente: Banco Mundial, 2011.; The MIX, 2011. \*\*Datos de las IMF que reportan a The MIX (Cuadro actualizado a diciembre 2012)***

El liderazgo en microfinanzas que por sexto año consecutivo le ha sido conferido al Perú a nivel mundial, ha contribuido a que diversos países nos visiten a efectos de conocer la experiencia desarrollada por la SBS, las instituciones de microfinanzas, y los gremios que las agrupan (ASOMIF, COPEME, FEPCMAC y FENACREP), además, la realización de diversos programas de transferencia de experiencias y metodologías de trabajo, a través de asesorías y conferencias.

En esa línea, es importante destacar que por sexto año consecutivo, el Perú lidera la clasificación global de los 45 países en desarrollo que poseen el mejor entorno para las microfinanzas, según el ranking “Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2013”, elaborado por The Economist Intelligence Unit. También destacan en la senda de la inclusión vía microcrédito países como Bolivia, El Salvador, Colombia, México, Panamá, Ecuador, Paraguay y Chile, todos están ubicados entre los 15 primeros lugares.



***Fuente: Ranking “Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2013”***

En nuestro país, el alto grado de desarrollo microfinanciero está relacionado con:

***Autonomía de las tasas de interés de créditos***, resulta esencial para alcanzar a aquellos segmentos poblacionales que representan, para el mercado financiero, un mayor riesgo y altos costos operativos.

***Marco regulatorio peruano***, que permite la descentralización de las entidades microfinancieras, ampliando sus operaciones y expandiéndose por distintas localidades a nivel nacional.

***Eventos para intercambiar ideas y compartir conocimientos y experiencias sobre la inclusión financiera*,** como el V Congreso Latinoamericano de Inclusión Financiera que se realizó en nuestro país el 19 y 20 de agosto de este año, con el fin de consolidar la inclusión financiera como uno de los retos centrales de los sistemas bancarios de América Latina.

***Locales Compartidos***, como el esquema de uso compartido de infraestructura del Banco de la Nación con Instituciones Financieras Intermediarias privadas en localidades donde la entidad estatal es la Única Oferta Bancaria (UOB), o donde la demanda del mercado así lo requiere. Este modelo promueve el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, incentivándolas a acceder a servicios financieros formales a tasas de interés de mercado. Esta experiencia ha permitido incluir a más personas en el sistema financiero formal, llegando a zonas donde no había presencia de empresas financieras privadas y donde hubiera sido más difícil y costoso iniciar operaciones de forma independiente.

***Medios de Pago Electrónicos***, los pagos por teléfono móvil apuntan a facilitar y abaratar el costo de la transaccionalidad en los segmentos de ingresos más bajos, complementándose con productos limitados al inicio (que no impliquen financiamiento), pero que deriven en un aumento gradual en el uso de servicios financieros.

***Corresponsales bancarios*,** Los corresponsales bancarios (o cajeros corresponsales) son operadores de servicios constituidos por personas naturales o jurídicas que funcionan en establecimientos propios o de terceros, distintos a los del sistema financiero. Conforme a un acuerdo contractual y bajo responsabilidad de la empresa de servicios financieros, los corresponsales permiten un gran alcance territorial y posibilitan la inclusión de nuevos clientes y el desarrollo de productos adecuados (a través de este canal las entidades financieras ofertan servicios bancarios básicos como la apertura de cuentas de depósitos, la realización de pagos y transferencias, entre otros). Es una alternativa beneficiosa para los negocios que fungen como corresponsales, dado que reciben una remuneración por los servicios prestados, reducen su capacidad ociosa, aumentan el flujo de clientes y vinculan al negocio con una marca fuerte.

Se concluye que en nuestro país se presenta un entorno económico favorable para el crecimiento del sector de microfinanzas, basado en el crecimiento del PBI, la estabilidad económica con una tasa de inflación promedio de 2,5%, la más baja en la región por segundo año consecutivo, inclusive, menor a la tasa promedio mundial de este año, que se estima en 2,9% y una normativa acertada en aspectos de prevención y control desarrollada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), con un marco regulatorio específico para el sector de microempresarios; los cuales se constituyen en un conjunto de factores que representan una protección para el Perú frente a cambios bruscos externos.

## 2.2. SISTEMA FINANCIERO PERUANO

El sistema financiero peruano está conformado por un conjunto de instituciones bancarias, financieras e instituciones de derecho público privado, autorizadas por el organismo autónomo Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), para operar en la intermediación financiera (sistema bancario, sistema no bancario y mercado de valores). Los individuos y/o empresas acuden al sistema financiero para obtener financiamiento o en busca de alternativas de inversión.

Este financiamiento puede ser analizado en distintos segmentos dependiendo de la naturaleza del solicitante, Corporativo, Grandes Empresas, Medianas Empresas, Pequeñas Empresas, Microempresas, Consumo e Hipotecarios. Donde a agosto 2013 se tiene que los financiamientos para Consumo e Hipotecas representan el 48.3% de la colocación total del sistema financiero (bancos).

Distribución de Colocaciones en Empresas Bancarias

(Millones Soles - Agosto 2013)

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

Cuando se analiza la participación de las divisas en las colocaciones del sistema financiero bancario a agosto 2013 se encuentra que el 51.8% de colocaciones son en moneda nacional, presentando una variación de 210pb respecto a agosto 2012, esta tendencia al incremento en colocaciones en moneda nacional responde a incentivos por parte del regular en operaciones en dicha divisa, por ejemplo la cuota inicial en un préstamo hipotecario en moneda nacional es 10%, en cambio en moneda extranjera es 20%.

Distribución de Colocaciones por Moneda

Agosto 2012 Agosto 2013

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

El sector financiero se encuentra en un continuo crecimiento de colocaciones y participación de la moneda local en los créditos, lo cual presenta un gran oportunidad para las entidades financieras y un mercado atento a las nuevas estrategias.

## 2.3. SUBSECTOR MICROEMPRESA

Los préstamos para las Microempresa se orientan principalmente a la adquisición y reposición de capital de trabajo y activo fijo, un pequeño préstamo sin garantía, utilizado para el crecimiento de pequeños negocios, donde las empresas pueden dedicarse a cualquier actividad económica formalmente constituidos. La característica principal de este financiamiento es que la decisión de otorgar el crédito no está basada en la garantía disponible del cliente, en cambio se basa en la habilidad de la microempresa de aplicar efectivamente el préstamo en incrementar sus ingresos y así repagar el préstamo.

Estos préstamos son otorgados por diferentes entidades, entre ellas las Empresas Bancarias (Bancos), Empresas Financieras e Instituciones No Bancarias (Cajas Municipales, Rurales y Edpyme).

La participación de las empresas bancarias en este segmento alcanzó 24.8% en agosto 2013.

Distribución de Colocaciones en Microempresas según tipo de entidad

(Agosto 2013)

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

Analizando las empresas bancarias, tenemos que el 1.3% de sus colocaciones estan en este sector. En la siguiente tabla se muestra la participación de colocaciones según el segmento del mercado:

Créditos en el Sistema Financiero (Miles de Millones S/.)

(Septiembre 2012 - Agosto 2013)

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

En los últimos años esta participación ha presentado una disminución, a diferencia de los préstamos de consumo.

Créditos en el Sistema Financiero (Miles de Millones S/.)

(Septiembre 2012 - Agosto 2013)

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

El banco líder en colocaciones en este segmento es Mi Banco con un 47.29% de participación, a continuación se presenta una tabla que presenta la participación de colocaciones en el sistema financiero para el segmento microfinanzas.

Créditos a Microempresas por Entidad Financiera

(Agosto 2013)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ranking** | **Empresas** | **Monto (Miles S/.)** | **Participación (%)** |
| 1 | Mibanco | 1,016,494 | 47.29 |
| 2 | B. de Crédito del Perú | 480,753 | 22.37 |
| 3 | B. Financiero | 176,241 | 8.20 |
| 4 | B. Continental | 148,668 | 6.92 |
| 5 | Scotiabank Perú | 146,510 | 6.82 |
| 6 | B. Interamericano de Finanzas | 105,173 | 4.89 |
| 7 | Interbank | 58,690 | 2.73 |
| 8 | B. de Comercio | 15,318 | 0.71 |
| 9 | HSBC Bank Perú | 1,196 | 0.06 |
| 10 | B. Ripley | 151 | 0.01 |
| 11 | Citibank | 72 | 0.00 |

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

El sector microfinanciero presenta solo el 32.4% de colocaciones en bancos, lo cual representa una oportunidad de crecimiento en este segmento, para lo cual es necesario ofrecer productos adecuados a las necesidades del sector.

### 2.3.1. NIVEL DE RIESGO

El sector de las microfinanzas ha crecido rápidamente en los últimos años y actualmente ofrece a servicios financieros a miles de personas, esto ha atraído a nuevos participantes y ahora es posible elegir entre muchas entidades financieras al solicitar un crédito para microempresa, encontrando tasas de interés promedio de 38.78% anual, lo cual lo convierte en un segmento atractivo.

Tasa de Interés Promedio en Créditos a Microempresa

(Septiembre 2012 - Agosto 2013)

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

Este crecimiento y las altas tasas que atrae a nuevos actores del sistema financiero pueden ocasionar una saturación del sector, teniendo como consecuencia que el nivel de sobreendeudamiento del mercado crezca considerablemente, y con ello el riesgo de impago.

De acuerdo a la regulación de la SBS la clasificación de riesgo para un deudor microempresario recibe el mismo tratamiento que un préstamo de consumo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Categoría de Riesgo | Tipo de Crédito | | |
| Comerciales | Microempresa / Consumo | Hipotecarios |
| Normal | Sin atraso | Hasta 8 | Hasta 30 |
| Con problemas potenciales | Hasta 60 | De 9 a 30 | De 31 a 90 |
| Deficiente | De 61 a 120 | De 31 a 60 | De 91 a 120 |
| Dudoso | De 121 a 365 | De 61 a 120 | De 121 a 365 |
| Pérdida | Más de 365 | Más de 120 | Más de 365 |

***Fuente: Elaboración propia***

En este segmento se presenta un considerable incremento de la tasa de morosidad en el último año, alcanzando en agosto 2013 un 3.55%, superior al 2.11% del sistema financiero en su totalidad. Pero aún cercano al de créditos de consumo (3.31% a agosto 2013).

Tasa de Morosidad

(Septiembre 2012 - Agosto 2013)

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

La clasificación de riesgo en el caso de microempresa no difiere a la regulación para los préstamos de consumo, esto nos indica que el seguimiento de ambas carteras puede realizarse de forma conjunta, además el nivel de morosidad de este segmento y el de consumo presentan niveles de morosidad similares, que pueden ser sostenibles en función a la tasa de efectiva del producto.

### 2.3.2. COMPETIDORES

Entre los principales competidores en microfinanzas se encuentran Mibanco, BCP, Banco Financiero, BBVA, Scotiabank, Banco Interamericano de Finanzas, Banco de Comercio, HSBC y Banco Ripley.

#### 2.3.2.1. MIBANCO:

Ofrece financiamiento de capital de trabajo a través de los siguientes productos:

**CAPITAL DE TRABAJO RENOVACION AUTOMATICA**

Dirigido para personas naturales independientes con negocio propio cuyo objetivo es financiar requerimientos de capital de trabajo, tanto en soles como en dólares.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | http://www.mibanco.com.pe/imagenes/img_capital_renova.gif | | | |  | |

*Características principales:*

Montos: Desde S/.300 o $100 hasta S/.15,000 o $5,000

Producto: Crédito bancario para financiar requerimientos de capital de trabajo.

Moneda: Soles y Dólares.

*Beneficios*

Ofrece automáticamente un nuevo crédito en 5 minutos, por el monto o por uno mayor, según la capacidad de endeudamiento. A mayor capacidad más monto de crédito y sin presentar nuevos documentos. El importe del crédito será depositado en una cuenta bancaria y asociada a una tarjeta “Tarjeta de capital de trabajo renovación automática”, la que te permitirá cobrar los nuevos créditos que solicites automáticamente sin mayor trámite y obtener información de todos tus créditos y otras cuentas en Mibanco.

*Requisitos:*

Pagar puntualmente todas las cuotas de tu crédito.

No haber incrementado tu deuda en el Sistema Financiero.

Mantener un buen comportamiento en el Sistema Financiero.

*Tasas de interés:*Expresados como tasas efectivas anuales a 360 días:

En Moneda Nacional: Máxima (59.00%) y Mínima (25.00%)

En Moneda Extranjera: Máxima (55.00%) y Mínima (27.00%)

*Comisiones de la Cuenta Disponible*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARÁMETROS GENERALES (LIMA Y PROVINCIAS)** | **Moneda Nacional (S/.)** | **Moneda Extranjera (US$)** |
| **Depósito Mínimo** | **10** | **5** |
| **TASA DE INTERÉS COMPENSATORIA (LIMA Y PROVINCIAS)** | **0%** | |
| **COMISIONES** | **Moneda Nacional (S/.)** | **Moneda Extranjera (US$)** |
| **I. Comisión Interplaza (1) aplicada a Depósitos y Retiros en Ventanillas de Mibanco** | **0.50%** | **0.50%** |
| **Min. 3.50** | **Min. 1.25** |
| **Max. 300.00** | **Max. 95.00** |
| **II. Comisión Interplaza (1) por retiros de los Cajeros Automáticos del BBVA (Banco Continental)** | **US$ 2.00** | |
| **III. Comisión (no Interplaza) por uso (2) de Cajeros automáticos Mibanco o BBVA (3)** | **1.50** | **0.50** |
| **IV. Comisión por consultas en Ventanilla (Saldos o Movimientos)** | **2.00** | **0.70** |
| **V. Por Duplicado de Tarjeta de Capital de Trabajo Renovación Automática** | **2.00** | **1.00** |
| **VI. Por Retención Coactiva y/o Judicial (5)** | **130.00** | **45** |
| **(1) Interplaza: Esta comisión se aplica a las operaciones realizadas en localidades diferentes al lugar de apertura de la cuenta (a nivel nacional)** | | |
| **(2) Se refiere a retiros, consultas y transferencias.** | | |
| **(3) Se cobrará a partir de la segunda operación en cajeros.** | | |
| **(4) La renovación se realizará cada 4 años.** | | |
| **(5) El banco cobrará esta comisión en cada oportunidad en la que ejecute una orden de embargo en forma de retención sobre las cuentas del cliente, emitida por autoridad judicial o coactiva competente** | | |
| **GASTOS** | | |
| **Impuesto a las Transacciones Financieras ITF (5)** | **0.005% del monto de la transacción** | |
| **(5) Todos los retiros y depósitos realizados están sujetos al pago de ITF.** | | |

*Seguros que aplican:*

Se puede elegir la cobertura del seguro de desgravamen y del seguro Multiriesgo con la compañía de seguros que ofrece Mibanco o con la compañía de seguros que el cliente prefiera, siempre que la cobertura ofrecida cumpla con las condiciones del seguro a satisfacción del banco.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Seguro** | **Tasa a 30 días** | **Aplica** | **Forma de aplicación** |
| **Desgravamen (\*) (\*\*)** | **0.1500%** | **Créditos hasta S/. 5,000 o US$1,500** | **Sobre Saldo de Capital** |
| **0.1446%** | **Desde S/. 5,001 o US$ 1,501 hasta S/. 30,000 o US$10,000** | **Sobre Saldo de Capital** |
| **0.085%** | **Créditos mayores a S/ 30,000 o US$10,000** | **Sobre Saldo de Capital** |

(\*) No aplica para productos de tarjeta de Crédito y Línea de Crédito.

(\*\*) Para dos beneficiarios, el cálculo del seguro se obtiene aplicando la tasa del seguro por dos.

|  |
| --- |
|  |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Seguro** | **Tasa a 30 días** | **Aplica** | **Forma de Aplicación** | | **Multiriesgo (\*)** | **0.01823%** | **Garantías y DJ <USD 10,000 o equivalente en Soles** | **Sobre el Monto de la Garantía** | | **0.01924%** | **Garantías y DJ >USD 10,000 o equivalente en Soles** | **Sobre el Monto de la Garantía** | |
| (\*) No aplica para productos de tarjeta de Crédito y Línea de Crédito. |
|  |

|  |
| --- |
|  |

**MI CAPITAL:**

Dirigido a personas independientes con negocio propio para la compra de mercadería, insumos y materia prima.



*Características principales*

Hasta 2 años para pagar.

Hasta 2 meses de gracia.

En soles y en dólares.

Créditos desde S/.300 o $100.

*Requisitos:*

Negocio propio con 9 meses de funcionamiento para personas naturales y 12 meses para personas jurídicas. Es necesario presentar la Licencia Municipal de funcionamiento o RUC o Carné de asociación de comerciantes o las boletas de compra de mercadería con una antigüedad de 3 meses. Si tienes propiedades (casa propia), es necesario presentar Título de Propiedad o Contrato de Compra - Venta legalizado o Constancia de Posesión de Lote o Certificado COFOPRI (antigüedad máxima 2 años) o Autovalúo; y si eres inquilino, presentar la copia del contrato de alquiler y tener entre 20 y 69 años.

*Parámetros:*

En Moneda Nacional y Moneda Extranjera:

Plazo Máximo de Financiamiento: Hasta 24 meses, 06 Meses (Libre Amortización)

Monto Mínimo: S/. 300.00 o $100.00

Monto Máximo: Según evaluación.

Período de Gracia: Hasta 02 Meses y Hasta 05 Meses con pago de interés sólo Libre Amortización.

Frecuencia de Pago: Mensual, bisemanal, semanal.

Forma de Pago: Por cuota, Fecha Fija, Libre amortización.

Financiamiento: Hasta el 100%

*Tasas de interés:* Expresados como tasas efectivas anuales a 360 días:

En Moneda Nacional: Máxima (59.00%) y Mínima (17.00%)

En Moneda Extranjera: Máxima (55.00%) y Mínima (27.00%)

*Seguros que aplican:*

Se puede elegir la cobertura del seguro de desgravamen y del seguro Multiriesgo con la compañía de seguros que ofrece Mibanco o con la compañía de seguros que el cliente prefiera, siempre que la cobertura ofrecida cumpla con las condiciones del seguro a satisfacción del banco.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Seguro** | **Tasa a 30 días** | **Aplica** | **Forma de aplicación** |
| **Desgravamen (\*) (\*\*)** | **0.1500%** | **Créditos hasta S/. 5,000 o US$1,500** | **Sobre Saldo de Capital** |
| **0.1446%** | **Desde S/. 5,001 o US$ 1,501 hasta S/. 30,000 o US$10,000** | **Sobre Saldo de Capital** |
| **0.085%** | **Créditos mayores a S/ 30,000 o US$10,000** | **Sobre Saldo de Capital** |

**(\*) No aplica para productos de tarjeta de Crédito y Línea de Crédito.**

**(\*\*) Para dos beneficiarios, el cálculo del seguro se obtiene aplicando la tasa del seguro por dos.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Seguro** | **Tasa a 30 días** | **Aplica** | **Forma de Aplicación** | | **Multiriesgo (\*)** | **0.01823%** | **Garantías y DJ <USD 10,000 o equivalente en Soles** | **Sobre el Monto de la Garantía** | | **0.01924%** | **Garantías y DJ >USD 10,000 o equivalente en Soles** | **Sobre el Monto de la Garantía** | |
| **(\*) No aplica para productos de tarjeta de Crédito y Línea de Crédito.** |

#### 2.3.2.2. BCP:

Ofrece financiamiento de capital de trabajo a través del siguiente producto:

**CRÉDITO NEGOCIOS EN CUOTAS**

Es un crédito en cuotas fijas que se va amortizando de acuerdo a los pagos que se realizan mensualmente.

*Características:*

Es un crédito en cuotas fijas que se va amortizando según los pagos que realices mensualmente.

Financiamiento en dólares o en nuevos soles.

Montos en soles desde S/. 1500 hasta S/. 750,000.

Montos en dólares desde US$ 500 hasta US$ 250,000.

Plazos de crédito desde 3 meses hasta 18 ó 24 meses dependiendo del tipo de cliente.

Créditos hasta US$ 20 mil (S/.60,000) o US$ 30 mil (S/.90,000), dependiendo del tipo de cliente, a sola firma, sin necesidad de garantías.

Se desembolsa directamente en un Cuenta Corriente o de Ahorros a Personas Naturales con Negocio (PNN) o Personas Jurídicas (PJ) indistintamente. Si el cliente no tiene, se le abrirá una Cuenta Corriente o de Ahorros

No es obligatorio tomar los seguros que el banco ofrece para los créditos y tarjetas de crédito (como desgravamen, vehicular o inmueble), siempre que se cuente con un seguro que cumpla con los requisitos establecidos por el BCP y se endosen a favor del BCP.

#### 2.3.2.3. BANCO FINANCIERO:

Ofrece financiamiento de capital de trabajo a través del siguiente producto:



**CRÉDITO MYPE PARA CAPITAL DE TRABAJO**

Es un crédito rápido y accesible.

*Características:*

El importe del crédito puede ser hasta de S/. 60,000 por primera vez sin garantía hipotecaria.

Si cumples más de 12 meses laborando con el Banco puedes acceder hasta S/. 80,000 de financiamiento.

Las cuotas son fijas en forma semanal, bisemanal o mensual.

Con la Cuota Comodín\* que premia tu puntualidad uno puede elegir qué mes no paga.

Asesoría personalizada a través de los mejores especialistas del medio para asesorarlos en su inversión y oficinas especializadas.

Posibilidad de pagar las cuotas del crédito en las oficinas ubicadas en la Red de Tiendas Carsa a nivel nacional.

#### 2.3.2.4. BBVA:

Ofrece financiamiento de capital de trabajo a través de los siguientes productos:

**TARJETA CAPITAL DE TRABAJO**

Financia tu capital de trabajo y compra bienes o servicios en todo el mundo.



*Beneficios:*

Cuenta con  una línea de crédito de libre disponibilidad para comprar materia prima, mercadería o insumos y uno puede decidir en cuantas cuotas pagará los retiros o consumos que efectúa.

Permite solicitar tarjetas adicionales.

Es válida a nivel internacional.

Seguro de accidente de viajes hasta por US$ 250,000.

Brinda información detallada de los movimientos y 6 cuotas próximas a pagar en el estado de cuenta.

No cobra comisión por retiros en el Banco.

*Características:*

Línea de Crédito en moneda nacional desde S/. 20,000 y hasta S/.100,000

Se adapta a tu negocio, tienes la opción de elegir en cuántas cuotas pagarás cada retiro o consumo que realices eligiendo entre 1 y 12 cuotas. Si no eliges el número de cuotas automáticamente se programará el pago en 12 cuotas mensuales (\*).

Tres fechas de facturación para elegir días: 10, 20 y 30 de cada mes.

Emite cronogramas de pago por cada retiro.

Estado de cuenta mensual consolidado que indica los movimientos al detalle de cada usuario y proyecta los 6 próximos pagos mensuales.

La tarjeta se emite con el nombre y RUC de la empresa.

Sin cobro de penalidades por pronto pago.

**CRÉDITO LÍQUIDO**

Es una modalidad de financiamiento que te permite acceder a tu línea de crédito de Capital de Trabajo a través de la Banca por Internet.

*Beneficios:*

Accesibilidad: Puedes disponer del Capital de Trabajo estés donde estés en el momento en que lo requieras.

Conveniencia: Accedes a este servicio desde Banca por Internet y evitas los trámites y papeleos.

Flexibilidad: Estableces tu propio cronograma de pagos dentro de los parámetros establecidos de la línea, pudiendo optar por cuota única o cuotas mensuales.

Información en línea: Puedes consultar tus cronograma de pagos vía internet.

Otros Beneficios: Al afiliarte a Banca por Internet Empresas también puedes pagar remuneraciones, adelantar los importes de letras que tengas por cobrar, entre otros servicios.

*Características:*

Permite determinar cuándo realizarás el desembolso del crédito y el plazo del mismo (de 1 a 12 meses).

En soles o en dólares.

Pagos en cuotas mensuales o en una sola cuota al vencimiento del crédito y con cronograma.

Se accede a través de la Banca por Internet Empresas.

El crédito líquido es un sub - límite dentro de la Línea de Préstamos Comerciales y la vigencia es máximo un año y renovable (sujeto a evaluación).

Línea Mínima: S/50,000 ó US$15,000

Puedes disponer del importe que requieras dentro del saldo disponible de este sub - límite.

**PRÉSTAMO COMERCIAL**

Es un crédito que te permite financiar capital de trabajo para reponer o comprar inventarios a plazos y montos en función al flujo de caja del negocio.

*Beneficios:*

Información, se dispone de una copia del Contrato del Préstamo y de un Cronograma de pagos con montos y fechas exactas a pagar.

Disponibilidad inmediata de fondos.

Comodidad: Pago de cuotas con cargo en cuenta.

Asesoría permanente: por parte de los ejecutivos de cuenta.

Flexibilidad: puedes ajustar los pagos según el flujo de caja y la estacionalidad de ventas del negocio.

*Características:*

Cuenta con tres modalidades de financiamiento:

**Línea de Crédito Capital de Trabajo:**

Permite administrar el crédito y utilizarlo sin necesidad de presentar documentos o papeles cada vez que lo utilizas.

Pagas solo intereses por el monto utilizado.

Utilízalo cuándo lo necesites y págalo en cuotas fijas mensuales.

Acepta prepagos para amortizar parcial o totalmente el capital de tu deuda

Importe mínimo de desembolso S/.3,000 o US$ 1,000

**Plan a Medida:**

Elige tú mismo en qué fechas lo pagas

Puedes elegir

Te permite el pago del préstamo en fechas y/o montos diferentes

Pagos mensuales, trimestrales o semestrales.

 Accedes a cuotas fijas o variables.

Aplica tasa de interés adelantada o vencida, según tu elección.

Importe mínimo de desembolso S/.3,000 o US$ 1,000

**Crédito Líquido:**

Accede al capital de trabajo que necesitas desde tu propio negocio vía Banca por Internet.

Tú mismo lo administras, sin trámites ni papeleos

Elige en cuántas cuotas lo pagas

Mira una demostración de su funcionamiento. Hacer click [aquí](http://www.contiweb.com.pe/tridium/credito/intro.swf).

Importe mínimo de desembolso S/.3,000 o US$ 1,000

#### 2.3.2.5. CREDISCOTIA:

Ofrece financiamiento de capital de trabajo a través de los siguientes productos:

**CREDITO CAPITAL DE TRABAJO**

Préstamo para mercadería e insumos. Los montos a financiar van desde S/.500 hasta S/.90,000.



**LINEA CAPITAL DE TRABAJO**

Es una Línea de Crédito  que financia mercadería  para comercializar  insumos de producción. Los montos a financiar van desde S/500 hasta S/90,000.



#### 2.3.2.6. BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS (BANBIF):

Ofrece financiamiento de capital de trabajo a través de los siguientes productos:

**TARJETA CAPITAL NEGOCIO**

Es una tarjeta de Crédito Visa que ofrece una línea de crédito revolvente para financiar el capital de trabajo de tu empresa en 24 meses.También permite retirar efectivo hasta por el 100% de la línea de forma rápida, sencilla y sin cobro de comisiones en la Red de Oficinas, cajeros automáticos BanBif y Globalnet.

*Beneficios:*

Liquidez inmediata: disposición de efectivo en el momento que lo necesites.

Conveniencia: Amplia Red de Oficinas y cajeros automáticos BanBif y Globalnet.

Control: Emisión de un estado de cuenta mensual para un mejor control de los gastos.

Consumos: Puedes realizarlos en los establecimientos afiliados a Visa a nivel mundial, con financiamiento en plan Revolvente a 24 meses

*Características:*

Línea de crédito en dólares americanos.

Facturación: Nuevos Soles y Dólares.

Cobertura: Internacional

Forma de pago: Mínimo o Pago Total.

Periodicidad de pago: Mensual.

Disposición de efectivo hasta por el 100% de la línea de crédito. El retiro del 100% de la línea debe realizarse en ventanilla.

Pre-pagos: Sin penalidades.

Planes de Financiamiento

Plan revolvente: 24 meses.

Plan cuotas: No aplica.

Plan contado: Pago total de la deuda sin intereses (solo para compras) en un periodo de facturación hasta la fecha límite de pago. Para disposiciones de efectivo se realiza el respectivo cálculo de intereses por los días de financiamiento.

Formas de Pago: En efectivo o con cheque a cargo del mismo BanBif, con cargo a cualquier cuenta que mantengas en BanBif, pudiendo ser con cargo automático, Vía Banca por Internet, previa afiliación, Bancos afiliados a Unibanca a través de pagos en ventanilla y medios virtuales mediante transferencia interbancaria y Bancos de Otra Red, mediante transferencia interbancaria en medios virtuales.

#### 2.3.2.7. BANCO DE COMERCIO:

Ofrece financiamiento de capital de trabajo a través del siguiente producto:

**CAPITAL DE TRABAJO**

Es el producto en el que el destino del crédito se orienta a satisfacer las necesidades de incremento de capital o producción de las actividades de producción, comercio o servicios de las Mypes. Los Plazos de crédito varían de 03 a 24 meses de acuerdo al giro y requerimientos del negocio a financiar.

****

**Tipos de Clientes:**

Clientes Comerciantes.- Cliente con actividad de compra y venta de productos, generalmente se encuentra en Mercados y/o locales, tiene punto de venta en las principales avenidas.

Clientes Productores.- Clientes que realizan transformación (Producción) utilizando insumos que forman parte de sus existencias (Materias Primas), puede ser comercializador de sus productos.

Clientes de Servicios.- Clientes que no comercializan ni producen, solo brindan servicios en general

*Características:*

Línea de crédito en dólares americanos

Edades desde 22 a 69 años 11 meses y 29 días y hasta 79 años 11 meses y 29 días años de permanencia (póliza vigente)

Antigüedad del Negocio no menor a 01 años en el mismo lugar y giro

Comerciante, Productor o Servicios

Clientes clasificados como MES y Comercial en Centrales de Riesgo

Con o sin experiencia Financiera previa

No necesariamente cuentan con Estados Financieros

Clientes de Mercados, Asociaciones y Paraditas

Bodegas, Ferreterías, Farmacias, etc. Locales Comerciales no Mayoristas.

*Requisitos:*

Se puede atender a las Personas Naturales y Personas Jurídicas identificadas como micro empresas y/o pequeñas empresas por medio de su accionista mayoritario el cual debe mantener el 70% del accionariado y si tiene menos, con el aval del accionista minoritario completando el 70% entre el titular y el (los) aval (es).

Micro empresas y/o Pequeñas empresas  con 01 a 10 Trabajadores como Máximo con Negocios ubicados en Lima Metropolitana. el Callao y en Provincias donde el Banco apertura Agencias. Con ventas anuales desde S/. 25,000 hasta S/. 4’000,000 millones de soles anuales (mensuales de 2,000 soles a 83, 333 soles).

**Tabla de Competidores**

***Fuente: Elaboración propia***

# CAPÍTULO 3: VALIDACION DEL PRODUCTO Y SEGMENTO OBJETIVO

El segmento objetivo son los microempresarios, personas naturales independientes con negocio propio, cuyo nivel de ventas anuales asciende como máximo a 150 Unidades Impositivas Tributarias.

## 3.1. SONDEO DE VALIDACION (ENCUESTA)

La validación del producto "Préstamo Capital Al Toque" se realizó en base a la información obtenida en el estudio cuantitativo realizado previamente por una empresa investigadora de mercado de lima metropolitana, mediante encuestas vía telefónica, donde se evaluaron entre otros puntos:

Atributos más valorados para priorizar el préstamo con nosotros en relación a los préstamos de otros bancos o instituciones financieras.

Satisfacción con el desembolso de nuestros créditos para microempresarios.

Razones de solicitar un préstamo para capital de trabajo.

Razones de no solicitar el préstamo para capital de trabajo en nuestro banco.

Aspectos más influyentes para solicitar un préstamo para capital de trabajo.

El objetivo principal del estudio fue conocer las razones y motivos reales por los cuales solicitará un préstamo para capital de trabajo en una entidad financiera, lo que permitió identificar ventajas competitivas y la oferta valor que nos diferenciará de la competencia.

Fueron encuestados clientes microempresarios (personas naturales) que solicitaron un préstamo de capital de trabajo para su negocio a una entidad financiera peruana en Lima Metropolitana, desde enero 2012. Se realizaron 200 encuestas a clientes microempresarios entre 21 a 65 años de edad, de ambos géneros.

Las principales conclusiones de estudio fueron:

Varias condicionantes para solicitar un préstamo de capital de trabajo para su negocio (cuota inicial, plazo, entre otros).

Muchas trabas en el proceso, ya que los vuelven a evaluar y sienten que el banco no confía en ellos.

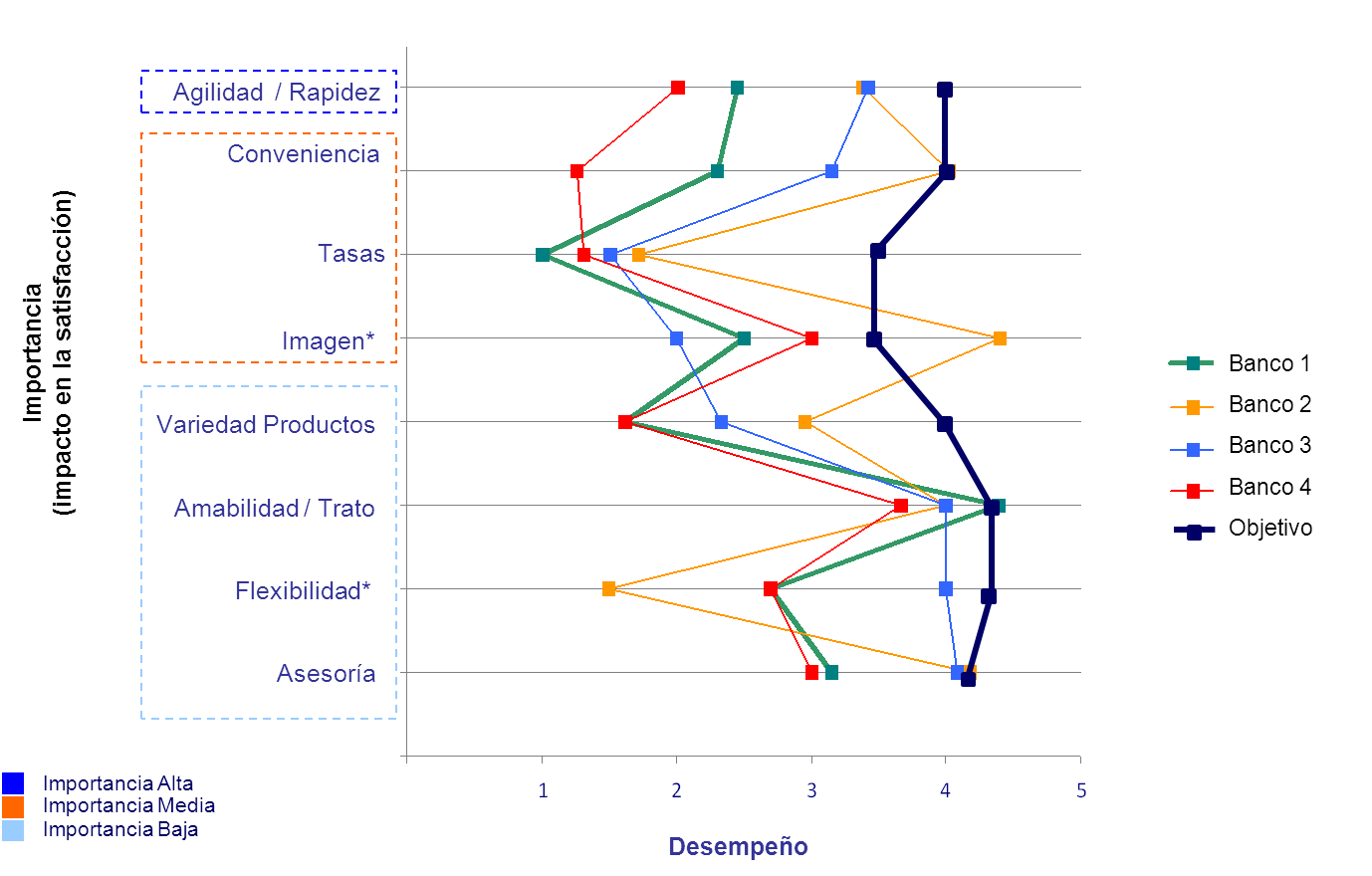
Bancos de la competencia como Mi Banco, BCP, BBVA y Scotiabank le ofrecen un préstamo de capital de trabajo para su negocio casi inmediato (en línea).

Agilidad en el proceso de calificación, aprobación y desembolso del préstamo para capital de trabajo por parte de los bancos de la competencia.

Cambio de los Ejecutivos del área encargada de la calificación, aprobación y desembolso del préstamo para capital de trabajo, porque se tiene la percepción de que todo vuelve a foja cero y tienen que iniciar nuevamente sus trámites como clientes nuevos.

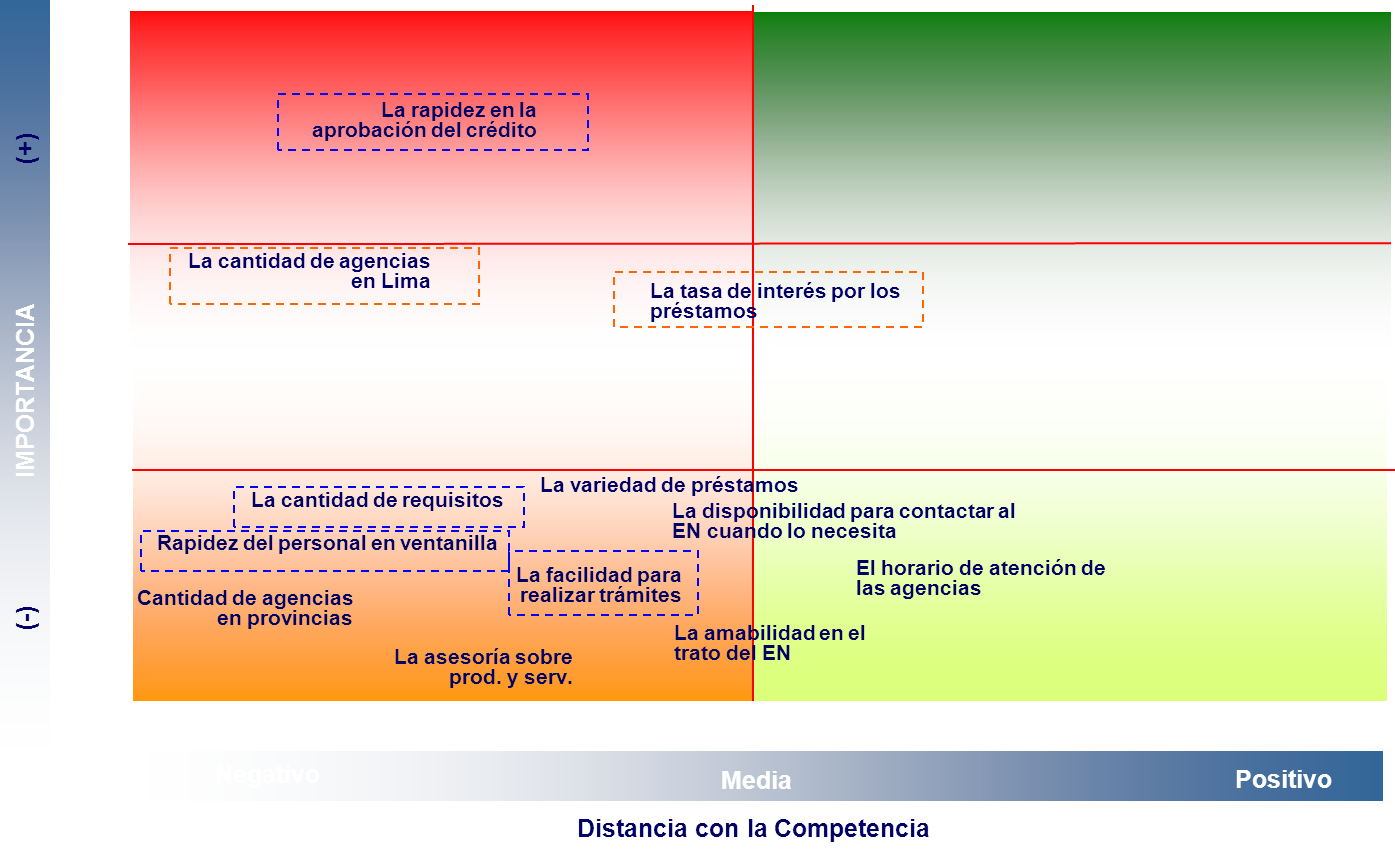
Importante presencia de Mi Banco, BCP, BBVA y Scotiabank con ofrecimiento de mejores tasas y mayores montos.

Gráfico5a : “Importancia de Atributos y Desempeño de Bancos”



***Fuente: Empresa de Investigación y Mercado, 2010***

Gráfico5b : “Importancia de Atributos y Desempeño de Bancos”

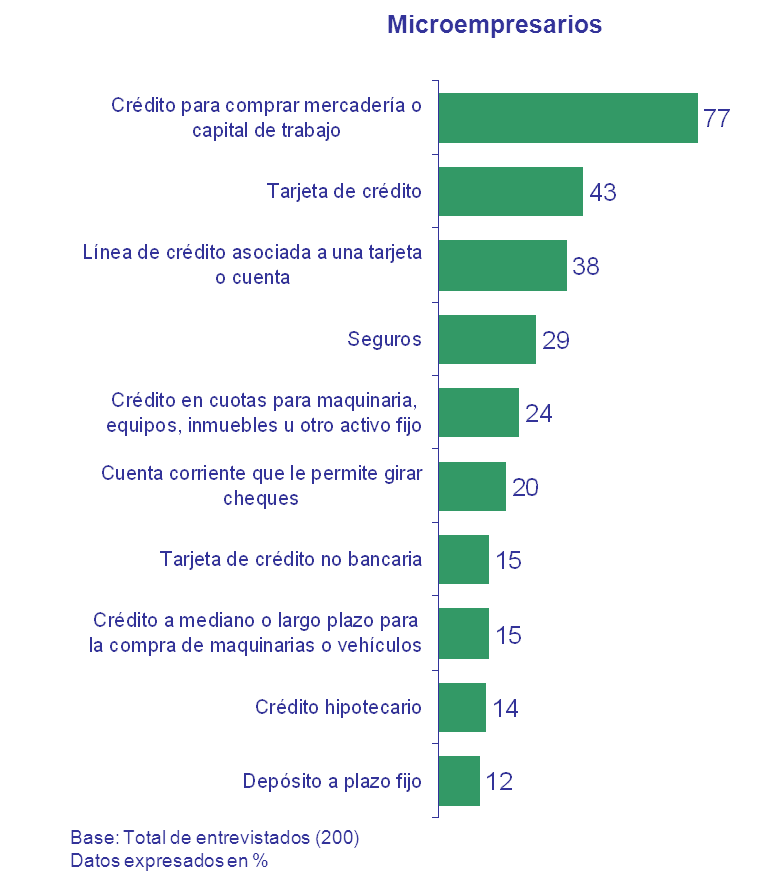
***Fuente: Empresa de Investigación y Mercado, 2010***

Se puede observar en los gráficos 5a y 5b de “Importancia de atributos y desempeño de bancos” que los clientes microempresarios (personas naturales) que solicitaron un préstamo de capital de trabajo para su negocio le otorgaron una mayor valoración a los atributos:

***Agilidad:*** Rapidez y facilidad para obtener préstamos, contactabilidad con el Ejecutivo de Negocios Priorizar y mejorar la rapidez en aprobación de créditos, facilidad para realizar trámites, cantidad de requisitos solicitados, rapidez en atención de ventanillas.

***Conveniencia:*** Horarios de atención extendidos (De lunes a domingo, de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.), ubicación, cobertura de agencias, habilitar y educar en uso de canales alternativos.

También consideramos un dato relevante que del total de encuestados, el 77% de clientes microempresarios solicita préstamos para capital de trabajo.



***Fuente: Empresa de Investigación y Mercado, 2010***

**Recomendaciones**:

Evitar en lo posible cambiar a los Ejecutivos de Negocios encargados de la calificación, aprobación y desembolso delos préstamos para capital de trabajo.

Actuar de manera proactiva adelantándonos y ofreciendo a los clientes microempresarios (personas naturales) con calificación 100% normal préstamos de capital de trabajo pre- aprobados y aprobados según monto de calificación.

Revisar el proceso de préstamo para capital de trabajo.

Mantener en orden el historial delos clientes microempresarios (personas naturales) que solicitaron un préstamo de capital de trabajo para su negocio.

En este grupo de clientes, la elección de un banco como principal está dada por la capacidad de este para solucionar sus necesidades de financiamiento de forma rápida y sencilla.

Entonces, las principales razones para solicitar un préstamo de capital de trabajoa una entidad financiera peruana son:

Atención rápida, oportuna y amable.

Conveniencia

Calidez del trato.

# CAPÍTULO 4: ESTRATEGIA COMERCIAL

La estrategia que hemos definido implica el lanzamiento de un nuevo préstamo de capital de trabajo ágil y conveniente dirigido a un mercado específico de clientes de tarjeta de crédito. Las solicitudes de crédito “Al Toque” deberán ser registradas en el sistema de calificación de clientes en los diferentes puntos de atención establecidos, lo que le permitirá al cliente conocer al instante si la solicitud es aprobada, rechazada o si necesita traer documentación adicional.

## 4.1. PRODUCTO

El producto “Al Toque” es un préstamo de capital de trabajo para personas naturales independientes que son microempresarios y cuentan con un negocio propio y cuyo objetivo es acceder a esta forma de financiamiento de capital de trabajo, tanto en soles como en dólares.

La finalidad de este producto es que sea utilizado para la compra de activos fijos y la ventaja diferencial con los productos que ofrecen los competidores, es agilidad (desembolso en línea) y conveniencia (canales de atención presenciales y alternativos como cajeros, agentes de derivación, etc.).

Beneficios:

Montos hasta S/. 600,000.00 o US$ 200,000.00

Se puedes realizar amortizaciones directamente al capital.

Cuenta con una tarjeta para consultar cronograma de pagos y saldos en la Red de cajeros Global Net.

Plazos de 6 a 12 Meses, con período de gracia de 1 a 03 Meses.

Cuentas con seguro de desgravamen y contra incendios (Multiriesgos).

Cero comisiones por desembolso, ni pagos adelantados

## 4.2. CAMPAÑAS

Las campañas para "Capital Al Toque" responderán a la necesidad del segmento, es decir, ante un segmento que presenta ingresos estacionales se ofrecerán campañas especiales de acuerdo al mes. Así, se ofrecerá una oferta especial para los clientes de consumo que cumplan con haber declarado ingresos como independientes y con los requisitos de la evaluación de riesgos para la asignación de líneas de crédito y plazos máximos.

De esta forma, el calendario de campañas sería:

|  |  |
| --- | --- |
| **Mes** | **Campaña** |
| Febrero-Marzo | Campaña Escolar |
| Abril - Mayo | Día de la Madre |
| Junio | Día del Padre |
| Julio | Fiestas Patrias |
| Setiembre | Halloween |
| Octubre - Noviembre - Diciembre | Navidad |

***Fuente: Elaboración propia***

## 4.3. CANALES

Las campañas de "Capital Al Toque" serán enviadas a clientes de la institución financiera, utilizando diferentes canales de comunicación:

Correspondencia: Se enviarán piezas diseñadas por campaña al 100% de los clientes aprobados para la oferta de Capital Al Toque la semana previa al inicio de la vigencia.

Correo electrónico: Se enviará un recordatorio de la oferta a los clientes que aun no hayan realizado el desembolso cada 2 semanas hasta el final de vigencia de la oferta.

Canales Alternativos: Durante las campañas con duración mayor a 1 mes, se utilizarán canales alternativos como los SMS, con envíos semanales a clientes que no hayan realizado el desembolso.

La comunicación de las campañas será excluyente entre los canales de acuerdo a la semana de envío, es decir, en una semana el cliente recibirá solo un canal de comunicación.

## 4.4. PRECIO

Considerando campañas con 80,000 clientes invitados se obtienen los siguientes costos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Precio sin IGV**  **($)** | **Precio inc. IGV**  **(S/.)** |
| Diseño de la Pieza | $500 | S/. 1,652.0 |
| Diseño HTML | $230 | S/. 759.9 |
| Distribución correspondencia | $4,500 | S/. 14,868.0 |
| Envío HTML | $900 | S/. 2,973.6 |
| Envío SMS | $1,400 | S/. 4,625.6 |

***Fuente: Elaboración propia***

Entonces, de acuerdo al cronograma de campañas se tiene:

|  |  |
| --- | --- |
| **Campaña** | **Costo de Campaña** |
| Campaña Escolar | S/. 21,905.5 |
| Día de la Madre | S/. 21,905.5 |
| Día del Padre | S/. 20,253.5 |
| Fiestas Patrias | S/. 20,253.5 |
| Halloween | S/. 20,253.5 |
| Navidad | S/. 26,531.1 |

***Fuente: Elaboración propia***

De acuerdo a esto se tendrá una inversión promedio por campaña de S/20,000, lo cual será incluido como un gasto en la proyección de los estados de resultados del producto.

# CAPÍTULO 5: PROCESOS

En la primera etapa del desarrollo de la campaña intervienen diferentes áreas dentro de la institución financiera, Área comercial, responsable de la definición de público objetivo y de la oferta, Área de Riesgos e Inteligencia Comercial, responsables de la generación de la base de prospectos. El Área Comercial también será la responsable de coordinar con los diferentes proveedores para la distribución en los canales de comunicación tradicionales (marketing directo, comunicación impresa), y canales alternativos (html, sms).

Proceso de Generación de campañaDiapositiva1.EMF

***Fuente: Elaboración Propia***

En el proceso de desembolso intervienen la red de agencias financieras, donde los responsables son los ejecutivos de ventanilla y los gerentes de cada oficina.

Proceso de Desembolso de la OfertaDiapositiva2.EMF

***Fuente: Elaboración Propia***

Para llevar a cabo el proceso de cobro intervienen las áreas de Procesos de la entidad financiera, responsables de la debida capitalización de los intereses de acuerdo a la tasa efectiva y comisiones pactadas, así como el envío por mensajería de los estados de cuenta. Nuevamente interviene el área de las agencias financieras, para recibir el pago del cliente.

Proceso de Cobranza

**Diapositiva3.EMF**

***Fuente: Elaboración Propia***

El proceso de generación de campañas y de cobranza será incluido dentro del proceso regular que realizan las áreas correspondientes mensualmente.

Para la implementación del proceso de desembolso se realizará un desarrollo en el sistema de admisión de créditos de la entidad financiera.

# CAPÍTULO 6: ANÁLISIS DE RENTABILIDAD

## 6.1. INVERSION ESTIMADA

Para el lanzamiento de “Préstamo Capital Al Toque” es necesario realizar cambios en el sistema de admisión de créditos de la entidad financiera, despliegue de publicidad para promocionar el producto en las agencias bancarias y capacitación a los ejecutivos de atención de ventanilla.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Inversión** | **Miles $** | **Miles S/.**  **(TC 2.78)** |
| Desarrollo Sistema | 400 | 1,112 |
| Publicidad Agencias | 200 | 556 |
| Capacitación | 20 | 56 |
| Sueldo (3 personas) | 90 | 250 |
| **Total** | **710** | **1,974** |

## 6.2. PROYECCION DE COLOCACIONES

Considerando el nivel de desembolsos del préstamo asociado a la tarjeta de crédito y la cantidad de desembolsos mensuales del último año se tiene:

Desembolso Promedio en Créditos a Microempresa

Distribución Mensual

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

Desembolsos promedio: S/ 6,000 aprox.

Número de desembolsos esperados: 6,000 mensuales

Considerando el monto de desembolso promedio del sistema financiero y el número de desembolsos esperados, se proyecta un crecimiento de 15% en el monto desembolsado total en el año.

Tabla de Desembolsos Estimados

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Total** |
| Desembolso estimado | 36.000 | 39,449 | 41,915 | 54,242 | 49,311 | 29,587 | 34,518 | 29,587 | 54,242 | 49,311 | 39,449 | 39,449 | 497,061 |
| % del total | 7% | 8% | 8% | 11% | 10% | 6% | 7% | 6% | 11% | 10% | 8% | 8% | 100% |

***Fuente: Elaboración Propia***

El producto tiene una meta anual de S/.497,061,000, distribuida durante el año en función a la estacionalidad de las campañas comerciales (Útiles escolares, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias y Navidad).

## 6.3 RENTABILIDAD ESPERADA

Los supuestos utilizados para la construcción de la proyección de contribución del producto son:

- Nivel de Amortización= 5%

- Costo de fondeo = 5.53% (anual)

- Incentivo por desembolso a los ejecutivos de las agencias: S/.5 por cada S/5,000 desembolsados.

- No se cobrarán comisiones por desembolso al cliente.

- No se realizaran Castigos de créditos o venta de cartera vencida durante el primer año de lanzamiento del producto.

- Provisiones: 1.6% de los desembolsos, en función a la distribución de créditos a microempresa en el sistema financiero, donde el porcentaje exigido por el regulador de provisiones es igual al de un préstamo de consumo.

Distribución Créditos a Microempresa

Situación del Crédito

***Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Elaboración propia)***

En base a esta información se construyeron tres posibles escenarios para los desembolsos de un año.

*Escenario conservador:*

Tasa anual = 22%

Cumplimiento 90% de la meta anual.

*Escenario optimista:*

Tasa anual = 25%

Cumplimiento 100% de la meta anual.

*Escenario adverso:*

Tasa anual = 20%

Cumplimiento 80% de la meta anual

**Escenario Conservador**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **ene-14** | | | **feb-14** | | **mar-14** | | **abr-14** | | **may-14** | | **jun-14** | | **jul-14** | | **ago-14** | | **sep-14** | | **oct-14** | | **nov-14** | | **dic-14** | | **Total** |
| **Saldos** | Desembolsos |  | | | 32,400 | | 35,504 | | 37,723 | | 48,818 | | 44,380 | | 26,628 | | 31,066 | | 26,628 | | 48,818 | | 44,380 | | 35,504 | | 35,504 | 447,355 |
|  | **Saldo promedio** |  | | | **32,400.0** | | **49,194.1** | | **83,238.2** | | **122,217.2** | | **162,565.8** | | **189,835.2** | | **209,104.0** | | **227,409.4** | | **253,649.0** | | **287,425.9** | | **312,877.0** | | **332,630.8** | **188,545.5** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | Ingresos Financieros |  | | | 541.4 | | 822.0 | | 1,390.8 | | 2,042.1 | | 2,716.3 | | 3,171.9 | | 3,493.9 | | 3,799.8 | | 4,238.2 | | 4,802.6 | | 5,227.9 | | 5,557.9 | 37,804.8 |
|  | Costo Fondeo |  | | | (153) | | (233) | | (394) | | (578) | | (769) | | (898) | | (989) | | (1,075) | | (1,199) | | (1,359) | | (1,479) | | (1,573) | (10,697) |
|  | Comisiones |  | | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | - |
|  | **Resultado Financiero Bruto** |  | | | **388.2** | | **589.4** | | **997.3** | | **1,464.3** | | **1,947.7** | | **2,274.4** | | **2,505.3** | | **2,724.6** | | **3,039.0** | | **3,443.7** | | **3,748.6** | | **3,985.3** | **27,107.8** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | % Provisiones |  | | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% |  |
|  | **Gasto Provisiones** |  | | | **(518.4)** | | **(568.1)** | | **(603.6)** | | **(781.1)** | | **(710.1)** | | **(426.1)** | | **(497.1)** | | **(426.1)** | | **(781.1)** | | **(710.1)** | | **(568.1)** | | **(568.1)** | **(7,157.7)** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Resultado Financiero Neto** |  | | | **-130.2** | | **21.3** | | **393.7** | | **683.2** | | **1,237.6** | | **1,848.4** | | **2,008.2** | | **2,298.6** | | **2,257.9** | | **2,733.6** | | **3,180.6** | | **3,417.2** | **19,950.2** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Gastos No Financieros** |  | | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | **-252.0** |
|  | **Comisiones** |  | | | **(32)** | | **(36)** | | **(38)** | | **(49)** | | **(44)** | | **(27)** | | **(31)** | | **(27)** | | **(49)** | | **(44)** | | **(36)** | | **(36)** | **-447.4** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Contribución Directa** | **-1,974** | | | **-183.6** | | **-35.2** | | **335.0** | | **613.4** | | **1,172.3** | | **1,800.8** | | **1,956.2** | | **2,250.9** | | **2,188.1** | | **2,668.2** | | **3,124.0** | | **3,360.7** | **17,277.0** |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **TIR** | **32%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **ROA** | **9%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **WACC** | **25%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **VAN** | **14,335** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |

**Escenario Optimista**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **ene-14** | | | **feb-14** | | **mar-14** | | **abr-14** | | **may-14** | | **jun-14** | | **jul-14** | | **ago-14** | | **sep-14** | | **oct-14** | | **nov-14** | | **dic-14** | | **Total** |
| **Saldos** | Desembolsos |  | | | 36,000 | | 39,449 | | 41,915 | | 54,242 | | 49,311 | | 29,587 | | 34,518 | | 29,587 | | 54,242 | | 49,311 | | 39,449 | | 39,449 | 497,061 |
|  | **Saldo promedio** |  | | | **36,000.0** | | **54,660.1** | | **92,486.9** | | **135,796.9** | | **180,628.6** | | **210,927.9** | | **232,337.8** | | **252,677.1** | | **281,832.2** | | **319,362.2** | | **347,641.1** | | **369,589.8** | **209,495.0** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | Ingresos Financieros |  | | | 675.7 | | 1,025.9 | | 1,735.9 | | 2,548.8 | | 3,390.3 | | 3,959.0 | | 4,360.8 | | 4,742.6 | | 5,289.8 | | 5,994.2 | | 6,525.0 | | 6,936.9 | 47,184.8 |
|  | Costo Fondeo |  | | | (170) | | (258) | | (437) | | (642) | | (854) | | (997) | | (1,098) | | (1,195) | | (1,332) | | (1,510) | | (1,644) | | (1,747) | (11,886) |
|  | Comisiones |  | | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | - |
|  | **Resultado Financiero Bruto** |  | | | **505.5** | | **767.5** | | **1,298.6** | | **1,906.8** | | **2,536.3** | | **2,961.7** | | **3,262.4** | | **3,547.9** | | **3,957.3** | | **4,484.3** | | **4,881.4** | | **5,189.6** | **35,299.3** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | % Provisiones |  | | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% |  |
|  | **Gasto Provisiones** |  | | | **(576.0)** | | **(631.2)** | | **(670.6)** | | **(867.9)** | | **(789.0)** | | **(473.4)** | | **(552.3)** | | **(473.4)** | | **(867.9)** | | **(789.0)** | | **(631.2)** | | **(631.2)** | **(7,953.0)** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Resultado Financiero Neto** |  | | | **-70.5** | | **136.3** | | **628.0** | | **1,038.9** | | **1,747.3** | | **2,488.3** | | **2,710.1** | | **3,074.6** | | **3,089.4** | | **3,695.3** | | **4,250.2** | | **4,558.4** | **27,346.3** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Gastos No Financieros** |  | | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | **-252.0** |
|  | **Comisiones** |  | | | **(36)** | | **(39)** | | **(42)** | | **(54)** | | **(49)** | | **(30)** | | **(35)** | | **(30)** | | **(54)** | | **(49)** | | **(39)** | | **(39)** | **-497.1** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Contribución Directa** | **-1,974** | | | **-127.5** | | **75.9** | | **565.1** | | **963.7** | | **1,677.0** | | **2,437.8** | | **2,654.5** | | **3,024.0** | | **3,014.2** | | **3,625.0** | | **4,189.7** | | **4,497.9** | **24,623.5** |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **TIR** | **40%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **ROA** | **12%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **WACC** | **25%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **VAN** | **20,621** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |

**Escenario Adverso**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **ene-14** | | | **feb-14** | | **mar-14** | | **abr-14** | | **may-14** | | **jun-14** | | **jul-14** | | **ago-14** | | **sep-14** | | **oct-14** | | **nov-14** | | **dic-14** | | **Total** |
| **Saldos** | Desembolsos |  | | | 28,800 | | 31,559 | | 33,532 | | 43,394 | | 39,449 | | 23,669 | | 27,614 | | 23,669 | | 43,394 | | 39,449 | | 31,559 | | 31,559 | 397,649 |
|  | **Saldo promedio** |  | | | **28,800.0** | | **43,728.1** | | **73,989.5** | | **108,637.5** | | **144,502.9** | | **168,742.4** | | **185,870.2** | | **202,141.7** | | **225,465.7** | | **255,489.7** | | **278,112.9** | | **295,671.9** | **167,596.0** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | Ingresos Financieros |  | | | 440.9 | | 669.5 | | 1,132.7 | | 1,663.2 | | 2,212.3 | | 2,583.4 | | 2,845.6 | | 3,094.7 | | 3,451.8 | | 3,911.4 | | 4,257.8 | | 4,526.6 | 30,789.7 |
|  | Costo Fondeo |  | | | (136) | | (207) | | (350) | | (514) | | (683) | | (798) | | (879) | | (956) | | (1,066) | | (1,208) | | (1,315) | | (1,398) | (9,508) |
|  | Comisiones |  | | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | | - | - |
|  | **Resultado Financiero Bruto** |  | | | **304.8** | | **462.7** | | **782.9** | | **1,149.6** | | **1,529.1** | | **1,785.6** | | **1,966.8** | | **2,139.0** | | **2,385.8** | | **2,703.5** | | **2,942.9** | | **3,128.7** | **21,281.3** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | % Provisiones |  | | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% | | 1.60% |  |
|  | **Gasto Provisiones** |  | | | **(460.8)** | | **(504.9)** | | **(536.5)** | | **(694.3)** | | **(631.2)** | | **(378.7)** | | **(441.8)** | | **(378.7)** | | **(694.3)** | | **(631.2)** | | **(504.9)** | | **(504.9)** | **(6,362.4)** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Resultado Financiero Neto** |  | | | **-156.0** | | **-42.2** | | **246.4** | | **455.3** | | **897.9** | | **1,406.9** | | **1,525.0** | | **1,760.3** | | **1,691.5** | | **2,072.3** | | **2,437.9** | | **2,623.7** | **14,918.9** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Gastos No Financieros** |  | | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | | **(21.0)** | **-252.0** |
|  | **Comisiones** |  | | | **(29)** | | **(32)** | | **(34)** | | **(43)** | | **(39)** | | **(24)** | | **(28)** | | **(24)** | | **(43)** | | **(39)** | | **(32)** | | **(32)** | **-397.6** |
|  |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | **Contribución Directa** | **-1,974** | | | **-205.8** | | **-94.8** | | **191.9** | | **390.9** | | **837.4** | | **1,362.2** | | **1,476.4** | | **1,715.6** | | **1,627.1** | | **2,011.9** | | **2,385.4** | | **2,571.2** | **12,295.4** |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **TIR** | **26%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **ROA** | **7%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **WACC** | **25%** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | **VAN** | **10,081** | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |

En función a la estimación del flujo de efectivo en los distintos escenarios presentados (conservador, optimista y adverso), se obtiene un valor del TIR superior al WACC exigido por la institución financiera para dar viabilidad a un proyecto (25%).

En el escenario conservador se obtendría una contribución de S/.17.2 millones a la utilidad antes de impuestos y un VAN de un millón de nuevos soles, con una tasa de retorno de la inversión de 32%.

# CONCLUSIONES

1. Esta propuesta de lanzamiento de un nuevo producto financiero “Préstamo Capital Al Toque” para microempresarios con negocio propio, permite realizar Cross Selling fidelizando al cliente independiente de tarjeta de crédito con la institución financiera e incrementando las colocaciones de esta banca (microempresa).
2. El nombre del producto presentado “Préstamo Capital Al Toque” resalta la ventaja competitiva y permite un posicionamiento en la mente del cliente objetivo.
3. “Préstamo Capital Al Toque” es un financiamiento ágil/rápido y con tasas competitivas, cuyo proceso de desembolso se realiza en línea; atributos de mayor valoración de los clientes de este segmento, convirtiéndose la institución financiera analizada en su primera opción de financiamiento.
4. Los beneficios económicos presentados en esta propuesta son relevantes incluso en escenarios muy conservadores, alcanzando una contribución superior a S/17 millones de nuevos soles en el escenario esperado y una tasa de retorno de la inversión (TIR) de 32%, superior al 25% exigido por la institución.

BIBLIOGRAFIA

CHU, Manuel 2009 Fundamentos de Finanzas: Un enfoque peruano. 7ma edición ed. Financial Advisory Partners SAC.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS) 2012 Boletín Estadístico de Banca Múltiple.

ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ (ASBANC) (<http://www.asbanc.com.pe>)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA 2012 Encuesta de Micro y Pequeña Empresa EMYPE.

SUNAT 2003 Ley N°28015 Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary 2013 Fundamentos de Marketing. 11va edición ed. Pearson Educación de México.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ 2012 Estadísticas Económicas.