



**INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
“IPAE”**

Programa de Estudios en Asesoramiento Operativo y Comercial de
Productos Bancarios y Financieros

**ASESORÍA INTEGRAL BAJO EL CONCEPTO FINANCIERO
SPARKASSEN A UN CLIENTE DE LA AGENCIA MAGDALENA DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A.**

Trabajo final para obtener el título de Técnico en Asesoramiento Operativo y Comercial de Productos
Bancarios y Financieros presentado por:

ALESSANDRA NICOLE REYNOSO DE LA CRUZ
(0000-0003-2486-8456)

Lima – Perú
2022

Dedicatoria

En reconocimiento a mis padres y en memoria a mi abuelita Alicia.

Agradecimiento

A mi CMAC AREQUIPA en especial a mi coordinadora empresarial.

A ZegellPAE a mi coordinador academico

Resumen Ejecutivo

Índice General

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Resumen Ejecutivo..... | 4 |
| Introducción | 9 |
| Capítulo I: Información General sobre la CMAC Arequipa..... | 10 |
| Misión, Visión y Valores de la CMAC..... | 10 |
| Datos Relevantes y Adicionales Sobre el Estatus Actual de la CMAC..... | 11 |
| Productos y Servicios Financieros de la CMAC..... | 12 |
| Productos Activos o de Crédito | 12 |
| Clientes Objetivo que atiende la CMAC | 12 |
| Personas Naturales | 13 |
| Personas Jurídicas | 14 |
| Capítulo II: Descripción Del Perfil Del Cliente Que Recibirá La Asesoría Integral..... | 15 |
| Información Financiera del Cliente..... | 15 |
| <i>Información Obtenida por el Asesor(a) Financiero Mediante Referencias Solicitadas a</i> <i>Familiares y Conocidos del Cliente.</i> | 25 |
| Descripción del Perfil del Cliente | 26 |
| Características Generales del Cliente y de su Familia Nuclear..... | 26 |
| Comportamiento Financiero del Cliente..... | 26 |
| Productos y Servicios Financieros Contratados en la CMAC Arequipa y en Otras Entidades del Sistema Financiero..... | 27 |
| Nivel Actual de Endeudamiento, Capacidad de Endeudamiento y de Pagos Futuros | 27 |
| Capítulo III: Asesoría Integral: Planificación, Desarrollo De Procesos Y Resultados Obtenidos..... | 28 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Breve Introducción de la Asesoría Integral Bajo el Concepto Financiero Sparkassen..... | 28 |
| Motivos Para Implementar la Asesoría Integral en la CMAC AREQUIPA | 28 |
| Esquema de la Pirámide del Concepto Financiero Sparkassen..... | 29 |
| <i>Breve Introducción de la Pirámide del Concepto Financiero Sparkassen.....</i> | 29 |
| <i>Pirámide Propuesta del Concepto Financiero Sparkassen Para la CMAC AREQUIPA.....</i> | 32 |
| Objetivos de la Asesoría Integral por Realizar | 32 |
| <i>Objetivo Principal.....</i> | 33 |
| <i>Objetivos Secundarios</i> | 33 |
| Indicadores para Medir el Logro de los Objetivos Propuestos Para la Asesoría Integral..... | 33 |
| Herramientas Diseñadas Para la Asesoría Integral | 33 |
| Momento y Lugar en el que se Realizará la Asesoría Integral | 33 |
| Evidencias por Obtener de la Asesoría Integral que se Realizará y Autorización Expresa del Cliente Para la Toma de Evidencias Durante la Asesoría | 33 |
| Desarrollo de los Seis Procesos de la Asesoría Integral Bajo el Concepto Financiero Sparkassen | 34 |
| <i>Preparación de la Cita.....</i> | 34 |
| <i>Introducción al Concepto Financiero y Explicación de los Beneficios Para el Cliente</i> | 34 |
| <i>Sondeo Respecto a los Objetivos, Deseos del Cliente y Aplicación al “Chequeo Financiero” </i> | 34 |
| <i>Revisión de las Recomendaciones Expertas con el Cliente</i> | 34 |
| <i>Propuesta de los Productos Idóneos Para el Cliente y Cierre de la Asesoría</i> | 34 |
| <i>Programación de la Próxima Reunión y Despedida</i> | 34 |
| <i>Presentación de Resultados Obtenidos de la Ejecución de la Asesoría Integral.....</i> | 34 |
| <i>Comentarios de las Evidencias Obtenidas de la Asesoría Integral (Los sustentos de este acápite deben colocarse en la sección de Anexos y en caso de archivos multimedia adjuntarse junto al archivo del trabajo final.)</i> | 35 |
| <i>Comentarios de los Resultados Obtenidos en la Encuesta Aplicada al Cliente al Final de la Asesoría Integral (Los sustentos de este acápite deben colocarse en la sección de</i> | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Anexos y en caso de archivos multimedia adjuntarse junto al archivo del trabajo final.).....</i> | 35 |
| Conclusiones | 36 |
| Recomendaciones | 37 |
| Referencias Bibliográficas..... | 38 |
| Anexos | 39 |

Índice de Figuras

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Valores institucionales de la CMAC | 11 |
| Figura 2 Reporte Sentinel del cliente..... | 16 |
| Figura 3 Reporte unificado de Central de Riesgo..... | 17 |
| Figura 4 Cronograma de pagos de crédito cancelado | 20 |
| Figura 5 Fotos de la visita al cliente | 24 |
| Figura 6 Documentos personales del cliente | 25 |

Introducción

Capítulo I: Información General sobre la CMAC Arequipa

Misión, Visión y Valores de la CMAC

Misión:

“Lograr la inclusión financiera sustentable de personas y empresarios durante su ciclo de vida, brindando una experiencia cercana, ágil e integral”. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito y Arequipa S. A. [CMACA], 2021, sección. Nosotros)

Durante la experiencia como aprendiz, en las agencias de Santa Anita, Magdalena y Huandoy, los colaboradores demostraban actitudes para fidelizar a los clientes ofreciéndoles la información oportuna

Visión:

“Liderar el desarrollo integral de los clientes, reconociendo su diversidad, para ser su opción preferida en soluciones financieras, fortaleciendo nuestro talento, innovando y usando tecnologías digitales”. (CMACA, 2021, sección. Nosotros)

La experiencia más significativa fue cuando un cliente captado, evaluado y desembolsado indico lo siguiente: “Caja Arequipa cada día va creciendo e innovando, ahora puedo desembolsar, pagar, mis créditos por un aplicativo de la entidad, me ahorra demasiado tiempo y prácticamente me está haciendo todo más fácil” (s.n., comunicación personal, s.f.)

Cliente satisfecho con los beneficios que Caja Arequipa brinda, año tras año innovando para facilitar y solucionar la vida de todos sus clientes.

Valores

Figura 1

Valores institucionales de la CMAC



Fuente: Elaboración propia. Adaptado de CMACA (2021, Sección. Nosotros).

Datos Relevantes y Adicionales Sobre el Estatus Actual de la CMAC

Datos relevantes

Caja Arequipa tiene varios años en el mercado tratando de liderar las cajas municipales a nivel nacional, en ese sentido En estos 35 años de impecable trabajo, Caja Arequipa, viene beneficiando a sus más de 1,800,000 clientes, ofreciendo productos y servicios financieros para todas las necesidades de la población, y promoviendo el ahorro, lo que la ha convertido en indiscutible líder de la categoría.

Hoy en día contamos con 180 oficinas, distribuidas en todo el país y una creciente red de atención que asciende a más de 1,733 Agentes Caja Arequipa, más de 215 cajeros automáticos propios, 11,401 agentes kasnet a nivel nacional, así como 817 cajeros de la Red Unicard en Lima, Callao y el norte del país (CMACA, 2021, Sección. Nosotros).

Estatus Actual

Caja Arequipa es una entidad que se viene esforzando para cumplir sus metas y ser reconocido en todos los aspectos, todo ello posible por el trabajo en equipo que se viene esforzando día tras día, buscando la mejora como entidad y el bienestar sus clientes.

- “Colocaciones de préstamos más de 6 mil millones siendo numero 1 a nivel de todas las cajas municipales” (CMACA, 2021, sección. Nosotros).
- “Somos unas de las 100 primeras empresas con mejor reputación en el Perú, logrando situarnos en el puesto 57” (CMACA, 2021, sección. Nosotros).
- “Caja Arequipa entre las 50 principales empresas peruanas en Atraer y Retener Talento, según el estudio de Merco Talento 2021” (CMACA, 2021, sección. Nosotros).

Productos y Servicios Financieros de la CMAC

Caja Arequipa cuenta con diversos productos y servicios financieros, cada uno de ellos fue creado para satisfacer la necesidad del cliente, cumplir sus sueños creciendo financieramente. (Para mayor detalle revisar el ANEXO 1).

Productos Activos o de Crédito

(Para mayor detalle revisar el ANEXO 2)

Clientes Objetivo que atiende la CMAC

Caja Arequipa es una empresa líder dedicada a la micro intermediación financiera, con el objetivo claro de beneficiar a los diversos sectores de la población Personas Naturales o Jurídicas, promoviendo el crecimiento, desarrollo e inclusión, logrando la atención a todos nuestros clientes en las diferentes ciudades del Perú (CMACA, 2021, sección. Nosotros).

Personas Naturales

En la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2019) tiene por definición de persona natural la siguiente:

Es una persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal. Al constituir tu negocio como Persona Natural, asumes todas obligaciones. Esto significa que aceptas asumir la responsabilidad y garantizas con tu patrimonio y bienes el pago de las deudas u obligaciones que pudiera contraer la empresa (párr. 2).

Según la plataforma en referencia, resulta conveniente asumir el estatus de persona natural en los siguientes casos:

Vas a iniciar negocios pequeños como bodegas, juguerías, peluquerías, zapaterías, bazares, entre otros; realizas actividades que están comprendidas en el Nuevo RUS (Régimen Único Simplificado) o tienes negocios en donde tus clientes van a ser principalmente personas, no empresas; quieres hacer negocios en los que tu exposición al riesgo (responsabilidad ilimitada) ante posibles deudas u

obligaciones con terceros sea manejable considerando tu patrimonio personal.

(Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2019).

Personas Jurídicas

La Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2019), define a la persona jurídica como:

Es una entidad conformada por una, dos o más personas que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de la empresa creada. Cuando abres un negocio como Persona Jurídica, es la empresa y no tú personalmente quien asume las obligaciones. Esto implica que las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa están garantizadas y se limitan solo a los bienes que estén registrados a su nombre (párr. 3).

Según la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2019), es conveniente elegir la modalidad de persona jurídica cuando:

Necesitas mayor reputación en el mercado y quieres tener clientes más grandes o importantes (empresas); necesitas acceder a créditos o préstamos en bancos y entidades financieras en mejores condiciones; quieres asegurarte de que, si algo sale mal en tu negocio, se afecten los fondos o bienes de la empresa, no tus bienes personales; necesitas que ingresen inversionistas o más socios que contribuyan con tu empresa, pues es más fácil transferir participaciones; piensas que, eventualmente, puedes vender tu negocio o disolverlo luego de un tiempo. En ese caso, es más fácil hacerlo como Persona Jurídica (Sección. Persona jurídica).

Capítulo II: Descripción Del Perfil Del Cliente Que Recibirá La Asesoría Integral

Información Financiera del Cliente

El señor Fernando Manuel Coronado Vázquez identificado con DNI 70095877 cuenta con capacidad y voluntad de pago, el cliente se dedica al servicio de taxi por más de 5 años, actualmente reside en casa familiar AA. HH. Enrique Milla Ochoa Mz.153 LT 16 ubicado en el distrito de Los olivos, provincia de Lima, departamento de Lima, lo cual es una fortaleza para el cliente porque busca tener un buen score crediticio para cumplir el sueño de construir la casa de su madre, darle lo mejor a sus hijos. El cliente tiene muchas fortalezas, por ejemplo, vivir en casa familiar, cuenta con aval, sus familiares que viven en su casa se encuentran 100% normal en el sistema financiero, pagos puntuales en las diferentes entidades donde tiene deudas.

Información Objetiva del Cliente

El cliente actualmente cuenta con un buen score crediticio, lo que busca el señor Fernando es mantener esa calificación financiera, para que en un futuro termine la construcción de su casa, ya que es su meta pactada a corto plazo y el fin de año es el plazo que el se propuso para cumplir con dicho objetivo.

El carro en el que trabaja (Automóvil de 4 asientos, marca Dreadwall del año 2018, 90 000 km y placa BFJ-467) Antes lo alquilaba, pero a fines del año 2021 lo compró y actualmente está registrado a su nombre. Lo cual refleja la mejora de su situación económica debido a su actividad comercial, los bienes que posee (ahora tiene un auto) y su futura capacidad de pago (ingresos que genera con su auto como herramienta de trabajo).

Información Financiera Obtenida de la CMAC Arequipa

El señor Fernando Coronado Vásquez, según el sistema de Caja Arequipa en la central de riesgos del cliente, actualmente tiene deudas con 4 entidades financieras con un endeudamiento de 11713 soles.

Figura 3

Reporte unificado de Central de Riesgo

Fecha de Reporte: 16/05/22 08:16:26 **CENTRAL DE RIESGO UNIFICADA DEL CLIENTE** Tipo Cambio: 3.77900000 Usuario: REYNOSO DE LA CRUZ ALESS

(a) Identificación

| | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Cliente: CORONADO VASQUEZ FERNANDO MANUEL Doc. Ident.: 70095877 Tipo Doc.: DNI/LE Dirección del Cliente: AA.HH. ENRIQUE MILLA OCHOA MZ 153 LT 16 Fecha de Nacimiento: 29/05/1990 Edad: 32 años Actividad: SERVICIO REGULAR DE TRANSP CIUJ: SERVICIO REGULAR DE TRANSPORTE URBANO | Dirección del Negocio: AA.HH. ENRIQUE MILLA OCHOA MZ 153 L Antigüedad de negocio: 5 años Fecha Inicio Actividades: 02/01/17 Antigüedad CMAC: 9 meses Fecha Primer Crédito: 09/08/21 Analista: JPerezJ Nombre: PEREZ JIMENO JUAN EDUARDO ALBE Agencia: MAGDALENA Antigüedad RCC: 37 meses meses Relación Crediticia CMAC 10 meses |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

RESULTADOS DE LA PRECALIFICACION

P

Saldo total deudor RCC= 11713.35
 Saldo total deudor con CMAC Arequipa= 4851.52
 Saldo total deudor en No reguladas= 146
 A49 - Titular y/o Conyugue presentan deudas en entidades: 4
 A50 - Titular(es) presentan antigüedad con SUNAT de: 145 meses.

(b) Titular Creditos Vigentes

| INFORMACION CREDITOS TITULAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----------------|--------|----------------|---------------|--------|------------------|------------|-----------------|---------------|------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|-------------------|---------|---------------|-----------|
| Tipo de Producto | Tipo Operación | Moneda | Cuenta Cliente | Nro Operación | Estado | Monto Desembolso | Saldo de K | Cuota Pag/Plazo | Fecha Desemb. | Nro Amplia | Valor Cuota | Atras Acum. | Max. Atras. | Días Atras. Ult Cuot | Pr. atras. 6 mes. | TEA % | Garantía | Cobertura |
| PARA VIVIR | Caja Construye | S/ | 3454443 | 12719648 | NORMAL | 5,000.00 | 4,381.42 | 3/18 | 12/01/22 | 0 | 354.66 | 0.0 | 0.0 | 0 | 1.0 | 32.6820 | B. Declarados | 50000.00 |

(c) Avala Creditos Vigentes

| INFORMACION DE CREDITOS VIGENTES AVALADOS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------|----------------|---------------|--------|-----------------|--------|------------------|------------|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|----------|-----------|--|
| Tipo de Producto | Cuenta Cliente | Nro Operación | Moneda | Cliente Avalado | Estado | Monto Desembolso | Saldo de K | Cuota Pag/Plazo | Nro Amplia | Valor Cuota | Atras Acum. | Max. Atras. | Días Atras. Ult Cuot | Garantía | Cobertura | |
| No existen datos | | | | | | | | | | | | | | | | |

(d) Créditos Cancelados

| Tipo de Producto | Cuenta Cliente | Nro Operación | Monto Desembolso | Moneda | Valor Cuota | Atras Acum. | Max. Atras. | Estado/Cancelación | TEA % | Garantía | Fecha Cancelación | Analista | Agencia | Plazo | Aval |
|------------------|-----------------|---------------|------------------|--------|-------------|-------------|-------------|--------------------|--------|----------|-------------------|----------|-----------|-------|------|
| MICRO | 345444311820829 | | 1,500.00 | S/ | 159. | 0.0 | 0.0 | CANCELADA/NORMAL | 55.000 | | 13/01/22 | JPerezJ | MAGDALENA | 366 | NO |

(e) Información de Última Evaluación Riesgo de Sobreendeudamiento Información de Segmento

| | | |
|-------------------|----------|------------------|
| ALEGRE VERA ROCIO | 46043751 | 3454443-12719648 |
|-------------------|----------|------------------|

(g) Grupo Económico

| Nombre/Razon Social | | Actividad | Relación | Fecha de CANCELACIÓN | Normal | CPP | Deficiente | Dudoso | Pérdida Nro Ent. | Credito |
|---------------------|--|-----------|----------|----------------------|--------|-----|------------|--------|------------------|---------|
| No existen datos | | | | | | | | | | |

(h) Garantías del Titular

| Tipo de Garantía | Garantía Asociada | Operación | Cobertura | Moneda | Estado | Cuenta | Nro Oper. | Fecha de Vigencia |
|--------------------------------|---------------------------|-----------|-----------|--------|--------|---------|-----------|-------------------|
| Garantías Personales - Aavales | SE DECLARA PARTE DE SU IN | 3950403 | 25,000.00 | S/. | NORMAL | 3454443 | 90 | |

(i) Alertas

Credito Estado

Credito Judicial/Castigado: NO

(j) Listas Negras

| DNI/ RUC | Observaciones | Tipo Lista |
|----------|-------------------------|------------|
| 70095877 | No registra información | |

(k) Lista Denegados

| Cuenta | Operación | Motivo | Comentario | Usuario | Agencia | Fecha |
|-------------------|-----------|--------|------------|---------|---------|-------|
| No existen datos. | | | | | | |

(l) Calificación RCC Titular

| | 30/04/21 | 31/05/21 | 30/06/21 | 31/07/21 | 31/08/21 | 30/09/21 | 31/10/21 | 30/11/21 | 31/12/21 | 31/01/22 | 28/02/22 | 31/03/22 |
|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Normal (0) | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| C.P.P (1) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Deficiente (2) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Dudoso (3) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Pérdida (4) | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Endeudamiento Sis. Titular

| | 30/04/21 | 31/05/21 | 30/06/21 | 31/07/21 | 31/08/21 | 30/09/21 | 31/10/21 | 30/11/21 | 31/12/21 | 31/01/22 | 28/02/22 | 31/03/22 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| CAJA AREQUIPA | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 1542.59 | 1438.25 | 1331.74 | 1219.36 | 1104.02 | 5079.17 | 5192.12 | 4967.21 |
| CAJA CUSCO S A | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| CAJA HUANCAYO | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 5053.78 | 4686.91 | 4314.29 | 3932.16 | 3531.43 | 3128.67 |
| FINANCIERA UNIVERSAL S A | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 3717.34 | 3818.14 | 3722.77 | 3606.55 | 3477.59 | 3354.64 |
| EMP. FIN. CRED. AREQUIPA S | 8648.64 | 7900.18 | 7121.03 | 6324.96 | 5505.01 | 4646.13 | 3773.12 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| BANCO DE CREDITO DEL PERÚ | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 508.48 | 532.25 | 454.89 |
| Total Saldo Deudor | 8648.64 | 7900.18 | 7121.03 | 6324.96 | 7047.60 | 6084.38 | 13875.98 | 9724.41 | 9141.08 | 13126.36 | 12733.39 | 11905.41 |
| Total Nivel de Endeudamiento | 8511.44 | 7767.45 | 7008.61 | 6219.23 | 6918.22 | 5982.77 | 13720.15 | 9533.33 | 9042.53 | 12974.11 | 12467.51 | 11713.35 |

| | | | | | | |
|-----|--------|----------|---------------|---------|--------|----------|
| SBS | AL DIA | MIC | CMAC AREQUIPA | 4851.00 | NNNNNN | |
| | | MAR-2022 | AGO-2021 | 0.00 | | 000 DIAS |
| SBS | AL DIA | MIC | CMAC HUANCAYO | 3095.00 | NNNNN | |
| | | MAR-2022 | OCT-2021 | 0.00 | | 000 DIAS |

Detalle de la Historia de Pagos de Obligaciones Cerradas/Inactivas - En Nuevos Soles

| Estado Actual | Cuenta | Entidad | Saldo | Comportamiento | | |
|---------------|----------|-----------------------|------------------|----------------|------------------------------|---------------|
| | F. Act. | Fecha de Ter. Reporte | Línea de Cred. | Fec. Mora Max | Mora Max | Días Incumpl. |
| SBS | INACTIVA | CRE | CMAC CUSCO | 0.00 | NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN | |
| | | DIC-2020 | ENE-2019 | 0.00 | | 000 DIAS |
| SBS | INACTIVA | CRE | COMPARTAMOS FIN. | 0.00 | NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN | |
| | | NOV-2021 | JUL-2020 | 0.00 | | 000 DIAS |

(p) Vínculo por Dirección *Muestra un máximo de 15 coincidencias.

| Agencia | Analista | Criterio de Búsqueda | Nombre | DNI | Tipo de Dirección | Fecha del Crédito | Calificación | Actividad |
|-----------|----------|----------------------------------------|---------------------------|----------|-------------------|-------------------|--------------|--------------------|
| MADDALENA | DFLORESB | AA HH ENRIQUE MILLA OCHOA MZ 153 LT 16 | PEREZ CORONADO YRVIN | 76540852 | B. Negocio | 26/07/21 | 100%-NOR | OTROS |
| MADDALENA | DFLORESB | AA HH ENRIQUE MILLA OCHOA MZ 153 LT 16 | PEREZ CORONADO YRVIN | 76540852 | A. Legal | 26/07/21 | 100%-NOR | OTROS |
| MADDALENA | JPEREZJ | AA HH ENRIQUE MILLA OCHOA MZ 153 LT 16 | CORONADO VASQUEZ FERNANDO | 70095877 | B. Negocio | 12/01/22 | 100%-NOR | SERVICIO REGULAR D |
| MADDALENA | JPEREZJ | AA HH ENRIQUE MILLA OCHOA MZ 153 LT 16 | CORONADO VASQUEZ FERNANDO | 70095877 | A. Legal | 12/01/22 | 100%-NOR | SERVICIO REGULAR D |

(q) Vínculo por Medidores

| Agencia | Analista | Criterio de búsqueda | Contrato | Nombre | DNI | Tipo Dirección | Fecha del Crédito | Calificación | Actividad |
|---------------------------------------|----------|----------------------|----------|----------|----------|----------------|-------------------|--------------|-----------|
| (r) Participación en el Endeudamiento | | 31/10/20 | 30/11/20 | 31/12/20 | 31/01/21 | 28/02/21 | 31/03/21 | | |
| CAJA HUANCAYO | | 36.00 % | 48.00 % | 47.00 % | 30.00 % | 28.00 % | 26.00 % | | |
| FINANCIERA UNIVERSAL S A | | 27.00 % | 39.00 % | 41.00 % | 27.00 % | 27.00 % | 28.00 % | | |
| EMP. FIN. CRED. AREQUIPA S | | 27.00 % | 0.00 % | 0.00 % | 0.00 % | 0.00 % | 0.00 % | | |
| CAJA AREQUIPA | | 10.00 % | 13.00 % | 12.00 % | 39.00 % | 41.00 % | 42.00 % | | |
| BANCO DE CREDITO DEL PERU | | 0.00 % | 0.00 % | 0.00 % | 4.00 % | 4.00 % | 4.00 % | | |

(s) Listas Parentesco
No existen datos.

ENTIDADES NO REGULADAS

| Nombre Entidad | Fecha | Punto AEB Base de Datos | Fecha Estado Base de Datos | Estado |
|------------------------------------------|-------|-------------------------|----------------------------|--------|
| AFP ADMINISTRADORA DE FONDO DE PENSIONES | | | | |

No existen datos.

| CAMARA DE COMERCIO | Boletín | Tipo Doc. | Moneda | Monto | Emisor documento | Fecha Protesto | Fecha Vto | Fecha Regul. | Notario |
|--------------------------|---------|-----------|--------|-------|------------------|----------------|-----------|--------------|---------|
| Protestos como Aceptante | | | | | | | | | |

No existen datos.

| SUNAT SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA | Monto de la Deuda | Periodo Tributario | Fecha inicio Cobranza | Entidad Asociada a la Deuda |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Cobranza Coactiva | | | | |

No existen datos.

| SUNAT SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA | Periodo de Omiso | Concepto no Declarado |
|---------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| Omisiones por Presentación | | |

No existen datos.

| SUNAT SUPER INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA | Año | Número Operación | Total FOB US\$ | Total FOB + Flete + Seguro | No Países Procedencia | Número Operación | Total FOB US\$ | No Países Procedencia |
|---------------------------------------------------------------|-----|------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|----------------|-----------------------|
| Comercio Exterior | | | | | | | | |
| Importaciones | | | | | | | | |
| Exportaciones | | | | | | | | |

No existen datos.

| ESTADO O GOBIERNO | Entidad | Saldo | Comportamiento | Días de Atraso | Cuenta | Fecha Actividad |
|-------------------|---------|-------|----------------|----------------|--------|-----------------|
| Comercio Exterior | | | | | | |

No existen datos.

| SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA -SAT | Nro Report | Tipo Deud. | Moneda | Monto | Sat Reporte | Fec Reporte | Fec Ven | Est. Deuda |
|--------------------------------------------|------------|------------|--------|-------|-------------|-------------|---------|------------|
| Comercio Exterior | | | | | | | | |

No existen datos.

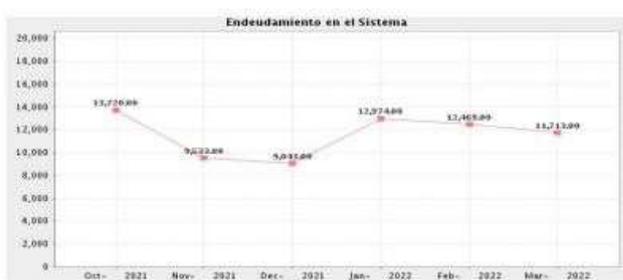
| EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES | Entidad | Saldo | Comportamiento | Días de Atraso | Cuenta | Fecha Actividad |
|--------------------------------|------------|---------|----------------|----------------|--------|-----------------|
| | ENTEL PERU | S/. 146 | | 904 | CTC | 01/03/2022 |

HUJELA DE CONSULTA DE LOS ULTIMOS MESES

| FECHA | CONSULTANTE | BIURO | CIUDAD | # DE CONSULTA |
|------------|----------------------|----------|--------|---------------|
| 12/04/2022 | CMAC TRUJILLO | EXPERIAN | LIMA | 1 |
| 13/05/2022 | CMAC - HUANCAYO S.A. | SENTINEL | | 1 |

HUJELA DE CONSULTA INTERNA

| FECHA | USUARIO | AGENCIA | TIPO CONSULTA |
|----------|------------------------------|---------|------------------------|
| 16/05/22 | REYNSO DE LA CRUZ ALESSANDRA | HUANDOY | TITULAR-BANTOTAL-COCRU |
| 07/04/22 | REYNSO DE LA CRUZ ALESSANDRA | HUANDOY | TITULAR-BANTOTAL-COCRU |



Estas son las entidades que reporta las Centrales de Riesgo de CMAC Arequipa:

| ENTIDAD | MONTO DESEMBOLSADO | SALDO | CUOTA | ACTUALMENTE | PAGADOS/PLAZO |
|-----------------------------------------|-----------------------|--------|-------|-------------|---------------|
| CMAC AREQUIPA | 5000 | 4381 | 354 | VIGENTE | 4/18 |
| CMAC HUANCAYO | 10 000 | 10 000 | 770 | VIGENTE | 0/24 |
| FINANCIERA UNIVERSAL S.A. (QAPAQ) | 3600 | 3333 | 219 | VIGENTE | 5/24 |
| BANCO DE CREDITO DEL PERU | 500 | 0 | 0 | CANCELADO | 6/6 |

Segmentación del cliente:

- Segmentación PYME: Preferencial C
- Segmentación Consumo: Persona Preferencial B

El señor Fernando Coronado Vasquez tiene un crédito cancelado y vigente en Caja

Arequipa

Crédito cancelado

El primer crédito fue el producto de Credioficios, ya que no tenía el carro a su nombre y no contaba con una persona quien sería su aval, pero segmentaba como “preferente exclusivo”.

Se le otorgo 1500 soles a 12 meses con una tasa de 55% anual.

Figura 4

Cronograma de pagos de crédito cancelado

Bantotal Fecha: 16/05/22 REYNOSO DE LA CRUZ ALESSANDRA CAJA AREQUIPA

Inicio :: CONSULTAS SOBRE CLIENTES

Consulta de Clientes > Situación de Operaciones Canceladas > Inventario de Operaciones Canceladas > Detalle de Operación

Detalle de Operación

| | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|
| Módulo | PRÉSTAMOS MICRO | | |
| Tipo | Camp CrdiOficios PftExcl Fam | Operación | 11820829 |
| SubOperación | 0 | | |
| Sucursal | 159 - MAGDALENA | | |
| Cuenta | 3454443 - CORONADO VASQUEZ FERNANDO MANUEL | | |
| Moneda | 0 - S/, SOL | Especie | 0 - , Billete |
| Rubro | 1411020602009 - Microemp.Vigente-Cuota Fija-Micropyme | | |
| Fecha Valor | 09/08/21 | Fecha Vencimiento | 10/08/22 |
| Plazo | 366 | Tipo | Días Calendario |
| Tipo de tasa | Efectiva anual | Base | 360 días |
| Tasa nominal anual | 44.635606 | Tasa | 55.000000 |
| Capital Original | 1,500.00 | Saldo de Capital | 0.00 |
| Fecha para Consultas | 16/05/22 | Estado | CANCELADA |
| Mora | 0.000000 | | |

Situación Tasas Incrementos Textos Resultados Valor Nominal

Imprimir Plan Historia Info. Judicial

CENTRAL DE RIESGOS CONSULTA DE SITUACION DE CLIENTES + Nuevo

CMAC :CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA S.A.
Agencia:MAGDALENA

Rjaqs207 Fecha : 16/05/22
Hora : 08:25:22
Página : 1

SISTEMA DE CRÉDITOS

Nro. de Op. : 003454443000011820829

Doc/Idc : 70095877

Cliente : CORONADO VASQUEZ FERNANDO MANUEL

Analista : JPEREZJ

Fec. Desembolso: 09/08/21

Plazo : 366 días

Calendario : Fecha F.

Cuota : 159.14

Monto Aprobado : S/ 1,500.00

Tasa de Interes Pactadas
Compensatorio Anual: 55.000000 Moratorio Anual : 0.000000
Efectiva anual

| TpOp | MovCal | Fecha | Monto | Capital | Interes | Seguro | Comision | Est. | Nro. | Fec Pago | Monto Pagado | Capital | Interes | Seguros | Comision | Mora | ICV(*) | Penalidad | DiaAtr | Saldo Cap |
|------|--------|----------|----------|---------|---------|--------|----------|------|------|----------|--------------|---------|---------|---------|----------|------|--------|-----------|--------|-----------|
| DES | | 09/08/21 | 1,500.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1,500.00 |
| CUO | 1 | 10/09/21 | 159.14 | 98.05 | 59.59 | 1.50 | 0.00 | PAGA | 1 | 08/09/21 | 159.14 | 98.05 | 59.59 | 1.50 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 1,401.95 |
| CUO | 2 | 11/10/21 | 159.14 | 103.82 | 53.92 | 1.40 | 0.00 | PAGA | 2 | 11/10/21 | 159.14 | 103.82 | 53.92 | 1.40 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 1,298.13 |
| CUO | 3 | 10/11/21 | 159.14 | 109.55 | 48.29 | 1.30 | 0.00 | PAGA | 3 | 11/11/21 | 159.42 | 109.55 | 48.29 | 1.30 | 0.00 | 0.04 | 0.24 | 0.00 | 1 | 1,188.58 |
| CUO | 4 | 10/12/21 | 159.14 | 113.74 | 44.21 | 1.19 | 0.00 | PAGA | 4 | 11/12/21 | 159.42 | 113.74 | 44.21 | 1.19 | 0.00 | 0.04 | 0.24 | 0.00 | 1 | 1,074.84 |
| CUO | 5 | 10/01/22 | 159.14 | 116.73 | 41.34 | 1.07 | 0.00 | PAGA | 5 | 10/01/22 | 159.14 | 116.73 | 41.34 | 1.07 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 958.11 |
| CUO | 6 | 10/02/22 | 159.14 | 121.29 | 36.85 | 1.00 | 0.00 | PAGA | 6 | 13/01/22 | 125.80 | 121.29 | 3.51 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 836.82 |
| CUO | 7 | 10/03/22 | 159.14 | 129.12 | 29.02 | 1.00 | 0.00 | PAGA | 7 | 13/01/22 | 129.12 | 129.12 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 707.70 |
| CUO | 8 | 11/04/22 | 159.14 | 130.03 | 28.11 | 1.00 | 0.00 | PAGA | 8 | 13/01/22 | 130.03 | 130.03 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 577.67 |
| CUO | 9 | 10/05/22 | 159.14 | 137.38 | 20.76 | 1.00 | 0.00 | PAGA | 9 | 13/01/22 | 137.38 | 137.38 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 440.29 |
| CUO | 10 | 10/06/22 | 159.14 | 141.21 | 16.93 | 1.00 | 0.00 | PAGA | 10 | 13/01/22 | 141.21 | 141.21 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 299.08 |
| CUO | 11 | 11/07/22 | 159.14 | 146.64 | 11.50 | 1.00 | 0.00 | PAGA | 11 | 13/01/22 | 146.64 | 146.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 152.44 |
| CUO | 12 | 10/08/22 | 159.11 | 152.44 | 5.67 | 1.00 | 0.00 | PAGA | 12 | 13/01/22 | 152.44 | 152.44 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0 | 0.00 |

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Crédito vigente

Se pidió apoyo al cliente para utilizar sus datos e información crediticia en el trabajo final de sustentación, así; durante las asesorías brindadas al cliente se le propuso renovar su crédito, cancelando el vigente en ese entonces. El cliente acepto la propuesta indicada por la aprendiz, en tal sentido el cliente con toda transparencia indicaba las nuevas deudas que tenía y el destino de estas. La propuesta fue por el monto de 5000 soles a 18 meses con una tasa de 32% anual, el cliente menciono que ya tenía el carro a su nombre y que contaba con un aval para reforzar el crédito y que en créditos futuros le puedan dar un monto mayor para la construcción de la casa de su madre.

se adjunta solicitud, evaluación, propuesta y cronograma de pagos.

SISTEMA DE CREDITOS
SOLICITUD DIGITAL DE
NRO DE SOLICITUD 0468356

Fecha: 15/03/22
 Hora: 17:08:12
 Página: 1

CMAC: CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA Y CREDITO DE RESERVA S.A.
 Agencia: MAGDALENA
 Director: JFREZEY
 Tipo de Solicitud: Aval
 Recomendación: CLIENTE

TIPO DE CREDITO: **FINANCIACIÓN** NRO. AMPLIACIÓN: **000** CLIENTE PEP: **000**

CUENTA CLIENTE TITULAR (EN)
 Nombre: **OSCAR VASQUEZ FERRANDO** Teléfono: **912747451** Se mantiene la información Se ha modificado la información
 Titular: **OSCAR VASQUEZ FERRANDO** Documento: **70935577** Fecha nacimiento: **1977/07/19/50**
 Tipo de vida: **FAMILIAR** Ubl. desde: **28/07/11** Dirección: **AA 001 ERIBERTO MITLA SORZA RE 154 12 14**
 Dpto: **LIMA** Ciudad: **LIMA** Teléfono: **01174451**
 Ref.: **PRENDE AL PARQUE OMBGA CON AVENIDA SANTA CALLAO** Contrato de Agua / Luz

CUENTA CLIENTE AVAL (EN)
 Nombre: **OSCAR VASQUEZ FERRANDO** Teléfono: **912747451** Se mantiene la información Se ha modificado la información
 Titular: **OSCAR VASQUEZ FERRANDO** Documento: **70935577** Fecha nacimiento: **1977/07/19/50**
 Tipo de vida: **FAMILIAR** Ubl. desde: **28/07/11** Dirección: **AA 001 ERIBERTO MITLA SORZA RE 154 12 14**
 Dpto: **LIMA** Ciudad: **LIMA** Teléfono: **01174451**
 Ref.: **A 3 CUADRAS DEL COLEGIO PLUMBI** Contrato de Agua / Luz

SOLICITUD DE CREDITO
 Analista: **JFREZEY** Promotor: **JFREZEY**
 Producto: **PRESTAMO PARA VIVIENDA** Tipo de Op.: **CON COMPRA DE PROPIEDAD** Fecha F.: **02/03/22**
 Moneda: **Moneda** Frecuencia de Pago: **Parcela Solicitada** Periodos de gracia: **Catálogo**
 S/. **3,000.00** Renual: **18** 0 **Francés con Seg.**

GARANTIAS Y PATRIMONIO
 Garantías Vigentes
 Descripción: Otros Bienes Declarados de Terceros Disp. S/. **25,000.00**
 Descripción: Otros Bienes Declarados de Terceros Disp. S/. **5,000.00**

ESOCIO
 Descripción: **SERVICIO REGULAR DE TRANSPORTE DESARDO** Cod. CBU: **702754** Inicio de Activ.: **7**
 Dpto: **LIMA** Ciudad: **LIMA** Dpto.: **LIMA** YU.
 Nombre: **PRENDE AL PARQUE OMBGA CON AVENIDA SANTA CALLAO**

Nombre de Asegurado: **OSCAR VASQUEZ FERRANDO**

FORMA DE DESEMBOLO: En Cuenta "Ahorro Corriente" En Cuenta Nro. En Efectivo Con Cheque de Gerencia Cuenta de Terceros *

CAJA AREQUIPA
 Esdencia de Gerente
 REPUBLICA DE PERU
 3000-0m
 OSCAR RODRIGUEZ
 Gerente de Agencia
 CAJA AREQUIPA
 18 meses

Evaluación Crediticia - Información Socioeconómica

Nro. Solicitud: 0468356 Cliente: 348843 OSCAR VASQUEZ FERRANDO MANUEL
 Agencia: 159 MAGDALENA Asesor: JFREZEY EDUARDO ALBE
 Fecha de Análisis: 03/03/22 Tipo de Cambio: 3.9290000

| ACTIVOS | | S/. | US\$ | Neto S/. |
|--------------------------------|--|-----------|------|-----------|
| Caja Bancos | | 1,000.00 | 0.00 | 1,000.00 |
| Cuentas por Cobrar Comerciales | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Mercederías | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Costos Pagados por Anticipado | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Existencias por Reactor | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Otros | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 1,000.00 | 0.00 | 1,000.00 |
| Muebles, Maq. y Equipos | | 25,000.00 | 0.00 | 25,000.00 |
| Inmuebles | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Otros | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| TOTAL ACTIVO FEO | | 25,000.00 | 0.00 | 25,000.00 |
| TOTAL ACTIVO | | 26,000.00 | 0.00 | 26,000.00 |

| PASIVOS & PATRIMONIO | | S/. | US\$ | Neto S/. |
|----------------------------------|--|-----------|------|-----------|
| Cuentas por Pagar Comerciales | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Cuentas por Pagar Bancos | | 5,226.48 | 0.00 | 5,226.48 |
| Tributos por Pagar | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Otros | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | | 5,226.48 | 0.00 | 5,226.48 |
| Cuentas por Pagar Bancos LP | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Beneficios Sociales Trabajadores | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Otros | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| TOTAL PASIVO | | 5,226.48 | 0.00 | 5,226.48 |
| Capital | | 20,773.52 | 0.00 | 20,773.52 |
| Reservas | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Resultados Acumulados | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Resultados del Ejercicio | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Otros | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| TOTAL PATRIMONIO | | 20,773.52 | 0.00 | 20,773.52 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | 26,000.00 | 0.00 | 26,000.00 |

| ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS | | S/. | US\$ | Neto S/. |
|--------------------------------|--|----------|------|----------|
| Ventas | | 3,500.00 | 0.00 | 3,500.00 |
| Costo de Ventas | | 450.00 | 0.00 | 450.00 |
| UTILIDAD BRUTA | | 3,050.00 | 0.00 | 3,050.00 |
| Gastos Administrativos | | 300.00 | 0.00 | 300.00 |
| UTILIDAD OPERATIVA | | 2,750.00 | 0.00 | 2,750.00 |
| Gastos Financieros | | 489.07 | 0.00 | 489.07 |
| Gastos Financieros | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Ingresos Financieros | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Gastos Diversos | | 2,260.93 | 0.00 | 2,260.93 |
| TILDADO ANTES DE IMPUESTOS | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Impuestos | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Utilidad Neta | | 2,260.93 | 0.00 | 2,260.93 |

| ros Datos | | S/. | US\$ | Neto S/. |
|----------------|--|----------|------|----------|
| ros Ingresos | | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| ros Familiares | | 1,359.50 | 0.00 | 1,359.50 |
| ultado Neto | | 901.43 | 0.00 | 901.43 |

Información subjetiva del cliente

El señor Fernando, mantiene estado civil soltero, vive en casa de su madre, la cual se puede describir como buen entorno familiar. El cliente adicionalmente mencionó que sostiene una buena relación con su ex conyugue.

A nivel de sus finanzas personales se encuentra 100% normal en el sistema financiero.

Información Obtenida por el Asesor(a) Financiero de las Visitas al Cliente.

Se visitó al cliente para corroborar la información que él nos brindó, sigue viviendo en la casa de su madre, mostró los arreglos que quiere hacer en su casa, se verifico si el carro se encuentra en las condiciones adecuadas se para un taxi. Cliente es muy transparente al brindar información y facilita los documentos solicitados en copia, ya que con ello se armará en el expediente.

Figura 5

Fotos de la visita al cliente



Información Cualitativa:

- Cliente separado de expareja, es puntual con la pensión para sus hijos.
- Vive en casa Familiar (Madre como propietaria) lo cual indico que en créditos futuros puede avalar, ello cuenta como una fortaleza más para el crédito.
- Cliente también trabaja en una mecánica lo cual no se está considerando en la evaluación, ya que no tiene como demostrar.
- Cliente tiene todos sus documentos del carro en orden.
- Cliente solicita 1500 soles a 1 año para generar historial crediticio con Caja Arequipa.

Información Cuantitativa:

- Cliente tenía en efectivo 500 soles ya que se le hizo la evaluación a las 6 de la tarde.
- El cliente tiene gastos familiares actuales

Información Obtenida por el Asesor(a) Financiero Mediante Referencias Solicitadas a Familiares y Conocidos del Cliente.

El cliente cuenta con buen entorno familiar, los vecinos brindan buenas referencias del Señor Fernando Coronado. En caja Arequipa piden 2 referencias con número de celular para constatar la información que el cliente brinda.

Cliente brindo dos referencias familiares con celular:

- Yrvin Sebastián Pérez Coronado: 916 374 053
- Marcio Mera Coronado: 950 802 882

Descripción del Perfil del Cliente

Cliente potencial para Caja Arequipa, presenta fortalezas para créditos futuros, actualmente sigue generando ingresos como taxi, tiene sus metas y sueños pactadas a corto plazo.

Características Generales del Cliente y de su Familia Nuclear

Cliente Fernando Manuel Coronado Vásquez identificado con el DNI 70095877, tipo de vivienda Familiar ubicado desde 04 de Julio del 2011 con la dirección AA.HH. Enrique Milla Ochoa Mz 153 Lt 16.

Vive con su madre, sobrino y hermano, cliente brindó referencias de ellos, cada uno es independiente y aportan económicamente en casa.

Su expareja, madre de sus hijos tiene su negocio de la venta de comida y tiene una calificación 100% normal en el sistema financiero, ambos se dividen gastos para sus hijos, la señora brinda buenas referencias del cliente, no tienen problemas y mantienen una buena relación de padres.

Comportamiento Financiero del Cliente

Cliente cuenta con voluntad y capacidad de pago, ya que abona las cuotas de sus respectivas deudas de manera puntual en las 3 entidades mencionadas anteriormente. En general se puede sostener que se tiene buenas referencias de comportamiento de pago en otras entidades financieras.

Productos y Servicios Financieros Contratados en la CMAC Arequipa y en Otras Entidades del Sistema Financiero

Cliente tiene un crédito de Micro consumo 1 en Caja Arequipa con el producto de Campaña Credioficios Preferente Exclusivo Familiar.

- Caja Huancayo tiene un crédito
- Entidad QAPAC

Nivel Actual de Endeudamiento, Capacidad de Endeudamiento y de Pagos Futuros

Según centrales de riesgos el cliente tiene un endeudamiento de 11905 soles, según evaluación crediticia el cliente tiene un resultado neto de 901 soles. Tiene un buen excedente mensual, se le recomienda al cliente no endeudarse y contar con máximo 3 entidades incluyendo Caja Arequipa.

Capítulo III: Asesoría Integral: Planificación, Desarrollo de Procesos y Resultados Obtenidos

Breve Introducción de la Asesoría Integral Bajo el Concepto Financiero Sparkassen

Los colaboradores están capacitados para brindar a todos sus clientes una asesoría integral, lo cual genera rentabilidad como agencia y CMAC, basados en incluir financieramente a muchas más personas, generando bienestar común en su sociedad.

La asesoría integral comprende en atender todas las necesidades del cliente identificando sus sueños, metas tanto a corto y largo plazo y el asesor es un aliado estratégico que brinda soluciones financieras en beneficio para el cliente para el cumplimiento de dichos sueños y metas.

Motivos Para Implementar la Asesoría Integral en la CMAC AREQUIPA

- Cruce de ventas
- Ofrecer servicios adicionales
- Minimizar nivel de endeudamiento
- Mejora tecnológica

Potenciales Resultados que se Podrían Obtener

- Recomendación de la CMAC y asesor
- Satisfacción del cliente
- Fidelización de los clientes
- Rentabilidad para la CMAC

Esquema de la Pirámide del Concepto Financiero Sparkassen

Breve Introducción de la Pirámide del Concepto Financiero Sparkassen



Para poder asesorar a los clientes necesitamos conocer las 4 etapas más importantes en el trascurso de su vida, lo cual se refleja en la pirámide.

Los asesores deben implementar la asesoría integral mediante el uso de la pirámide, para que de esta manera la asesoría sea completa. Logrando así la colocación de diversos productos financieros generando rentabilidad.



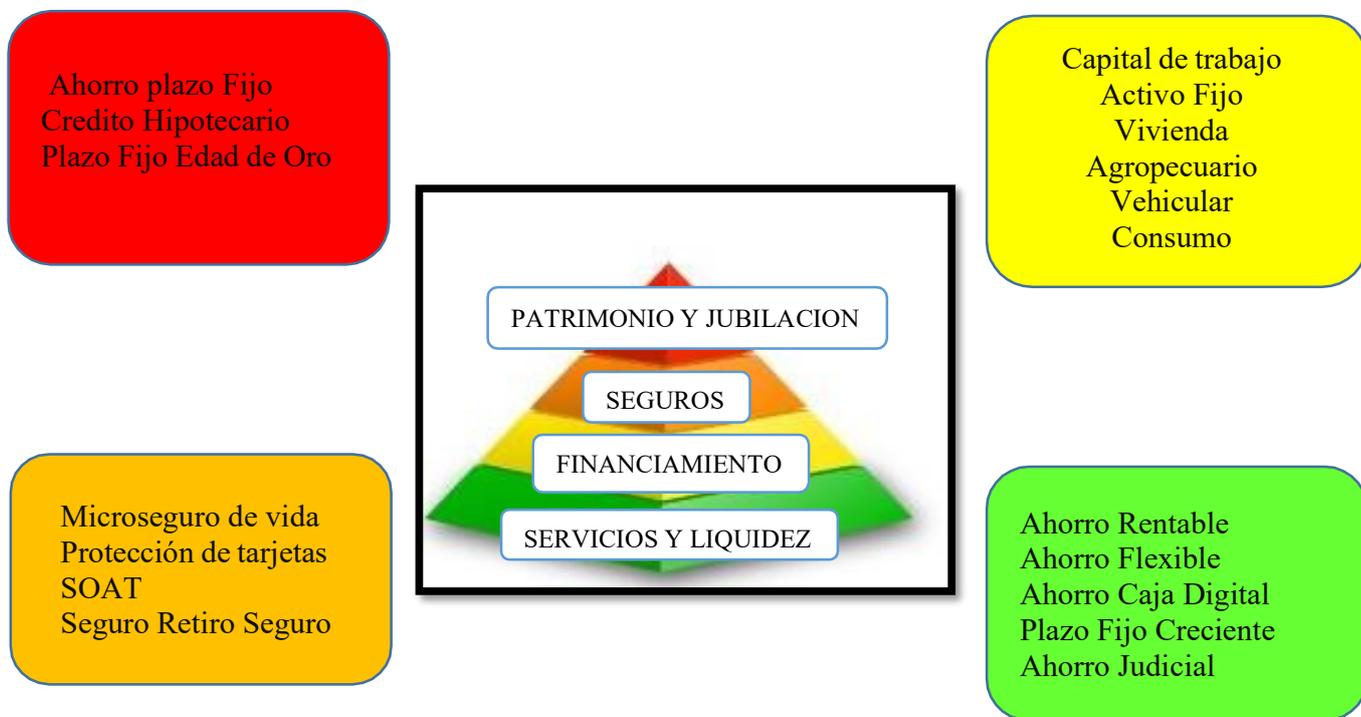


Se le asesora al cliente el poder proteger sus bienes y mitigar el riesgo ante cualquier evento inesperado, mediante los microseguros que brinda la CMAC Arequipa.



Se le recomienda al cliente la contratación de productos para que se cree un patrimonio a largo plazo y obtener una jubilación asegurada.

Pirámide Propuesta del Concepto Financiero Sparkassen Para la CMAC AREQUIPA



Objetivos de la Asesoría Integral por Realizar

Pirámide Propuesta del Concepto Financiero Sparkassen Para el Cliente de la CMAC Arequipa que Recibirá la Asesoría Integral



Objetivo Principal

Concretar la propuesta del crédito de 5000 soles a 18 meses

La compra del SOAT

Apertura de Cuenta Junior para su menor hija.

Objetivos Secundarios

Se estará en constante comunicación con el cliente, se le va proponer apertura de un Plazo Fijo para que en un futuro tengo un fondo ahorrado.

Indicadores para Medir el Logro de los Objetivos Propuestos Para la Asesoría Integral

Encuesta al cliente después de la asesoría

Herramientas Diseñadas Para la Asesoría Integral

Matriz, chequeo financiero personal, plan vida persona y familia (anexo)

Momento y Lugar en el que se Realizará la Asesoría Integral

Casa del cliente donde reside

Evidencias por Obtener de la Asesoría Integral que se Realizará y Autorización Expresa del Cliente Para la Toma de Evidencias Durante la Asesoría

Anexo foto de autorización

Conclusiones

1. Primera conclusión
2. Segunda conclusión

Recomendaciones

1. Primera recomendación.
2. Segunda recomendación.

Referencias Bibliográficas

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, CMACA. (12 de enero de 2022). *Nosotros*. Caja Arequipa. <https://www.cajaarequipa.pe/nosotros-2/>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, CMACA. (12 de enero de 2022). *Noticias*. Caja Arequipa. <https://www.cajaarequipa.pe/noticias/>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, CMACA. (12 de enero de 2022). Reporte Anual 2019. Caja Arequipa. <https://www.cajaarequipa.pe/documents/memoria-anual-2019.pdf>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2019). Persona Natural versus Persona Jurídica. *Comercio, Negocio y emprendimiento*. <https://www.gob.pe/252-persona-natural-versus-persona-juridica>