



**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

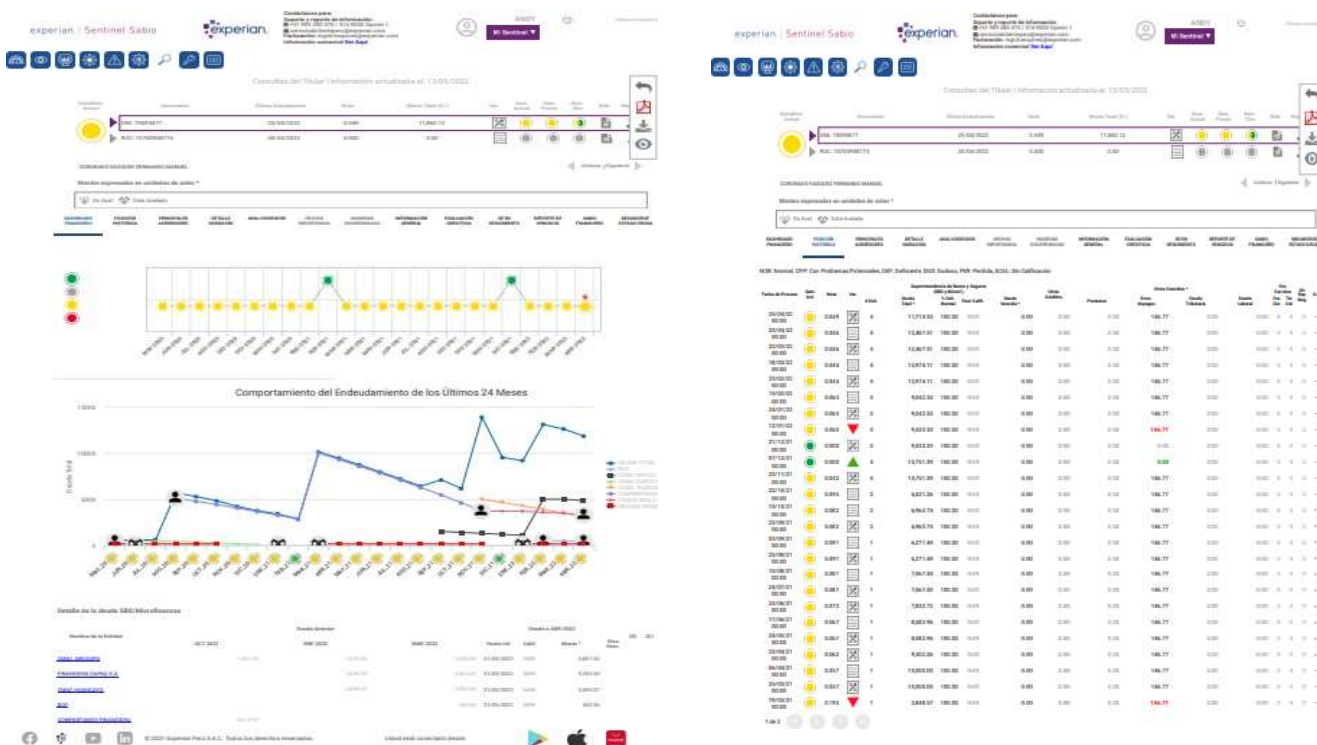
El cliente actualmente cuenta con un buen score crediticio, lo que busca el señor Fernando es mantener esa calificación financiera, para que en un futuro termine la construcción de su casa, ya que es su meta pactada a corto plazo y el fin de año es el plazo que el se propuso para cumplir con dicho objetivo.

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 del Sistema Financiero.

Se le hizo la consulta a la central de riesgo el 16/05/2022 obtenida información de la central de riesgos de CajaArequipa, SBS y Sentinel riesgos, dichas consultas se exponen en las imágenes a continuación y se adjuntan en expediente de Caja Arequipa.

Figura 2
Reporte Sentinel del cliente



La información actual del cliente Fernando Coronado en los riesgos de SENTINEL, se encuentra 100% normal los últimos 12 meses. Se evidencia que el cliente mantiene productos financieros con las entidades: Banco de Crédito del Perú, CMAC Huancayo, Financiera QAPAQ S.A y CMAC Arequipa. En todas las entidades mencionadas, cuenta con un buen récord de pagos.

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	NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN	
		DIC-2020	ENE-2019	0.00		000 DIAS
SBS	INACTIVA	CRE	COMPARTAMOS FIN.	0.00	NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN	
		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.

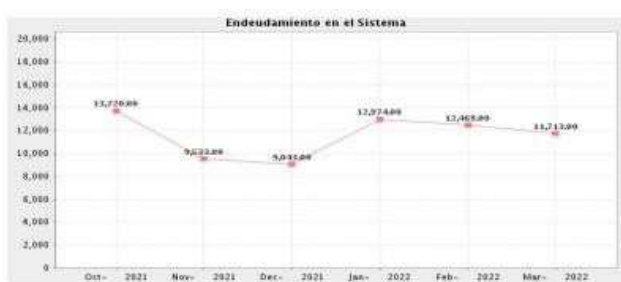
EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES	Entidad	Saldo	Comportamiento	Días de Atraso	Cuenta	Fecha Actividad
	ENTEL PERU	S/. 146		904	CTC	01/03/2022

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

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		

Buttons: Situación, Tasas, Incrementos, Textos, Resultados, Valor Nominal, Imprimir Plan, Historia, Info. Judicial

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

SISTEMA DE CRÉDITOS

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

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: JERREY
 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 modificad la información Fecha nacimiento: **15/07/1959**
 DNI: **72727474** Documento: **72727474**
 Tipo de vivienda: **FAMILIAR** Ubl. desde: **28/07/11** Dirección: **AA 001 ERIBERTO MITLA SORZA RE 154 12 14**
 Ciudad: **LIMA** Dept: **LIMA** Teléfono: **212747451**
 Ref: **CONTRATO AL BARRIO 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 modificad la información Fecha nacimiento: **15/07/1959**
 DNI: **72727474** Documento: **72727474**
 Tipo de vivienda: **FAMILIAR** Ubl. desde: **28/07/11** Dirección: **AA 001 ERIBERTO MITLA SORZA RE 154 12 14**
 Ciudad: **LIMA** Dept: **LIMA** Teléfono: **212747451**
 Ref: **A 3 CUADRAS DEL COLEGIO PLUMBI** Contrato de Agua / Luz

SOLICITUD DE CREDITO
 Analista: **JERREY** Promotor: **JERREY**
 Producto: **PRESTAMO PARA VIVIENDA** Tipo de Op: **CON COMPRA DE PROPIEDAD** Fecha F: **15/03/22**
 Moneda: **Moneda** Frecuencia de Pago: **Parcela Solicitada** Periodos de gracia: **Catálogo**
 S/. **3,000.00** Renual: **18** 0 **Francés con Seg.** **02/03/22**

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

ESOCIO
 Descripción: **SERVICIO REGULAR DE TRANSPORTE DEBARDO** Cod CBU: **702754** Inicio de Activ: **7**
 Domicilio: **ERIBERTO MITLA SORZA RE 154 12 14** Ciudad: **LIMA** Dept: **LIMA** Tlf: **212747451**
 Nombre: **OSCAR VASQUEZ FERRANDO** 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 la Caja Municipal de Arequipa
 REPUBLICANA DE SERVICIOS

OSCAR RODRIGUEZ
 Gerente de Agencia
 CAJA AREQUIPA

5000 - 18 meses

Evaluación Crediticia - Información Socioeconómica

Nro. Solicitud: 0468356 Cliente: 348843 OSCAR VASQUEZ FERRANDO MANUEL
 Agencia: 159 MAGDALENA Asesor: JERREY OSCAR VASQUEZ FERRANDO MANUEL
 Fecha de Análisis: 15/03/22 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
Gastos Pagados por Anticipado	0.00	0.00	0.00
Existencias por Recibir	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.

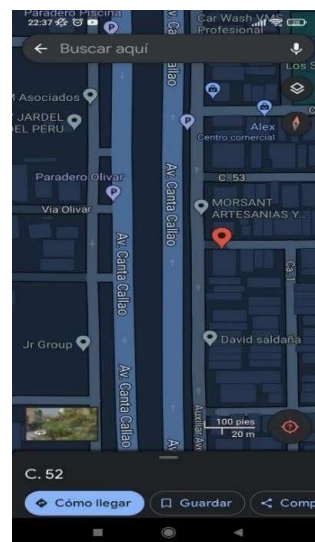
A nivel de sus finanzas personales se encuentra 100% normal en el sistema financiero.

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 tecnologica

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 transcurso 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.



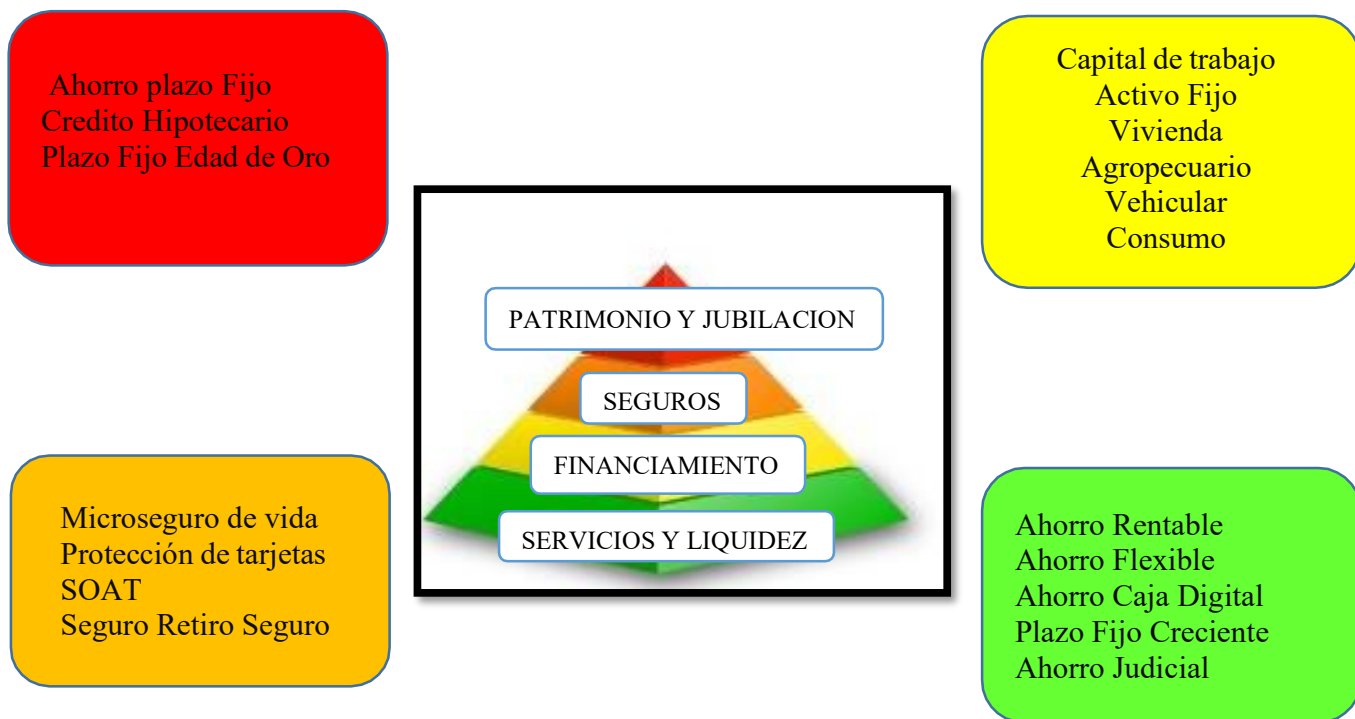


Se le asesora al cliente el poder proteger sus bienes y mitigar el riesgo ante cualquier evento inesperado, mediante los microseguros que brinda la CMAC Arequipa.



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>