

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**MEJORA DEL PROCESO DE DESEMBOLSOS DE
LEASING**

EXPERIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTADO POR: EDUARDO NANDINO KERRIGAN HEREDIA

LIMA – PERÚ

2009

Quiero expresar mi agradecimiento: *A mis padres y hermanos por brindarme un hogar cálido y enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr objetivos. A todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación.*

INDICE

Contenido

INDICE.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
2.1 Situación actual de la empresa.....	6
2.2 Aspecto organizacional.....	7
2.3 Aspecto administrativo.....	8
2.4 Aspecto legal y normativo.....	9
3. DESCRIPCION DEL PROCESO DE DESEMBOLSO DE LEASING.....	10
3.1. Marco situacional.....	10
3.2. Antecedentes.....	10
3.3. Problemática.....	11
3.4. Objetivos.....	11
3.4.1. Objetivo General.....	11
3.4.2. Objetivos Específicos.....	12
3.5. Justificación.....	12
3.6. Importancia del mejoramiento del proceso de desembolsos de leasing.....	14
3.7. Desarrollo del Proceso.....	14
3.7.1. Determinación de la duración del proyecto de la mejora de desembolsos de leasing.....	14
3.7.2. Procedimientos, Formalización y Desembolso.....	16
3.7.3. Aporte como ingeniero industrial.....	18
4. Impacto de las mejoras propuestas.....	31
4.1. Beneficios diferenciales a la institución.....	32
4.2. Beneficios al cliente.....	37
4.3. Beneficios de la sinergia entre áreas.....	37
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	39
5.1. Conclusiones.....	39
5.2. Recomendaciones.....	39

6	REFERENCIAS	40
6.1	Referencias Bibliográficas.....	40
6.2	Páginas WEB.....	40
	ANEXOS.....	41
	ANEXO 1	41
1.	Objetivos.....	41
2.	Alcance	41
3.	Consideraciones Específicas.....	42
3.1	Políticas Generales	42
4.	Procedimientos	43
4.1.	Planteamiento	43
4.2	Aprobación	44
4.3	Condiciones Previas al Desembolso.....	44
5.	Información Complementaria.....	45
5.1.	Anexo 01: Tabla de Plazos y Porcentajes del CEM de Corto Plazo	45
	ANEXO 2	45
1.	Consideraciones Específicas.....	46
1.1	Unidad / Puesto.....	46
1.2	Condiciones	47
1.3	Precauciones	48
2.	Procedimientos	48
2.1	Formalización y Desembolso	48
	ANEXO 3	59
1.	Misión.....	59
2.	Ámbito de Autoridad.....	59
3.	Área de Operaciones.....	60
3.1	Servicio Procesos para Empresas y Mercado de Capitales	62
3.2	Servicio Procesos de Información	65
3.3.	Servicio Procesos Administrativos y Financieros	69
3.4.	Servicio Atención al Cliente.....	72
3.5.	Servicio Administración de Efectivo.....	75
4.	Organigrama.....	76
5.	Códigos Operativos y de Centro de Costos.....	76

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe las MEJORAS DEL PROCESO DE DESEMBOLSO DE LEASING de la institución financiera Banco de Crédito del Perú, Institución en la cual vengo laborando en el Área de Operaciones como Coordinador de préstamos comerciales desde el año 2004.

En la primera etapa del informe describo de manera sucinta los aspectos de la institución financiera del Banco de Crédito; así como sus áreas estratégicas concentrándome con mayor énfasis en la descripción del Área de Operaciones – Departamento de préstamos comerciales – Unidad de Leasing – y de las actividades de mis labores desempeñadas dentro de esta área, describiendo las políticas actuales del proceso de desembolso de leasing – escenario anterior -; así como, la problemática del sector, trazando nuevas políticas y estrategias institucionales para el Mejoramiento en el Proceso del Desembolso de Leasing.

En la segunda etapa del informe, describo el Impacto de la implementación de las nuevas políticas propuestas en el Proceso de Desembolso de Leasing, a través de los indicadores de productividad y mejora de los Beneficios Diferenciales que representó y continúan en el tiempo representando para la Institución, comparando el escenario anterior versus el nuevo escenario implementado con indicadores de beneficios que obtienen los clientes que optan por esta vía, la adquisición de bienes. También se describen el conjunto de beneficios de la Sinergia entre Áreas que intervienen en el Mejoramiento del Proceso de Desembolso de Leasing.

La implementación y mejora de los procesos operativos de desembolsos de leasing, en las operaciones de crédito que facilita el Banco de Crédito del Perú a sus clientes, han permitido optimizar las operaciones, en la calidad de servicio del proceso de atención de nuestros clientes, ya que la institución considera en la actualidad al Área de Operaciones – Unidad Leasing, como una de las áreas estratégicas para el crecimiento cualitativo y cuantitativo de la institución,

2 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

La institución, llamada durante sus primeros 52 años Banco Italiano, inició sus actividades el 9 de abril de 1889, adoptando una política crediticia inspirada en los principios que habrían de guiar su comportamiento institucional en el futuro. El 01 de febrero de 1942, se acordó sustituir la antigua denominación social, por la de **Banco de Crédito del Perú**.

En busca del mejoramiento de sus procesos en el tiempo, la institución esta en constante apoyo e investigación de sus actuales procesos en sus diferentes áreas, esto en virtud de los mejoramientos tecnológicos que actualmente la globalización y la competitividad de calidad nos exige.

Otras investigaciones realizadas y relacionadas al tema se han dado en las áreas de Negocios, Contabilidad, Sistemas y área Legal, produciéndose cambios de corte operativo funcional, tributario y legal los cuales afectan la operativa contable, tecnológicamente se han dado cambios y mejoras al sistema de Información.

Es por ello que nos vimos en la necesidad de mejorar los procesos operativos de desembolsos de leasing, a fin de agilizar las operaciones, mejorar en la calidad de servicio y por ende en la atención de nuestros clientes e información que facilitamos, ya que consideramos esta área estratégica para el crecimiento cualitativo y cuantitativo de la institución.

2.1 Situación actual de la empresa

El Banco de Crédito como institución financiera, se encuentra a la vanguardia de las gestiones crediticias y financieras de los actuales mercados emergentes y fuentes de financiamiento, es por ello que periódicamente se van actualizando los procesos y métodos para las distintas áreas de mayor sensibilidad y generadoras de negocios para la institución.

2.2 Aspecto organizacional

El Banco de Crédito dentro de sus áreas estratégicas cuenta con un área de operaciones que está compuesta por cinco servicios; de los cuales es materia de nuestra investigación el “**servicio de procesos para empresas y mercado de capitales**”, el cual se divide en tres departamentos:

- Departamento de préstamos comerciales
- Departamento de mercado de capitales y
- Departamento de garantías y seguros.

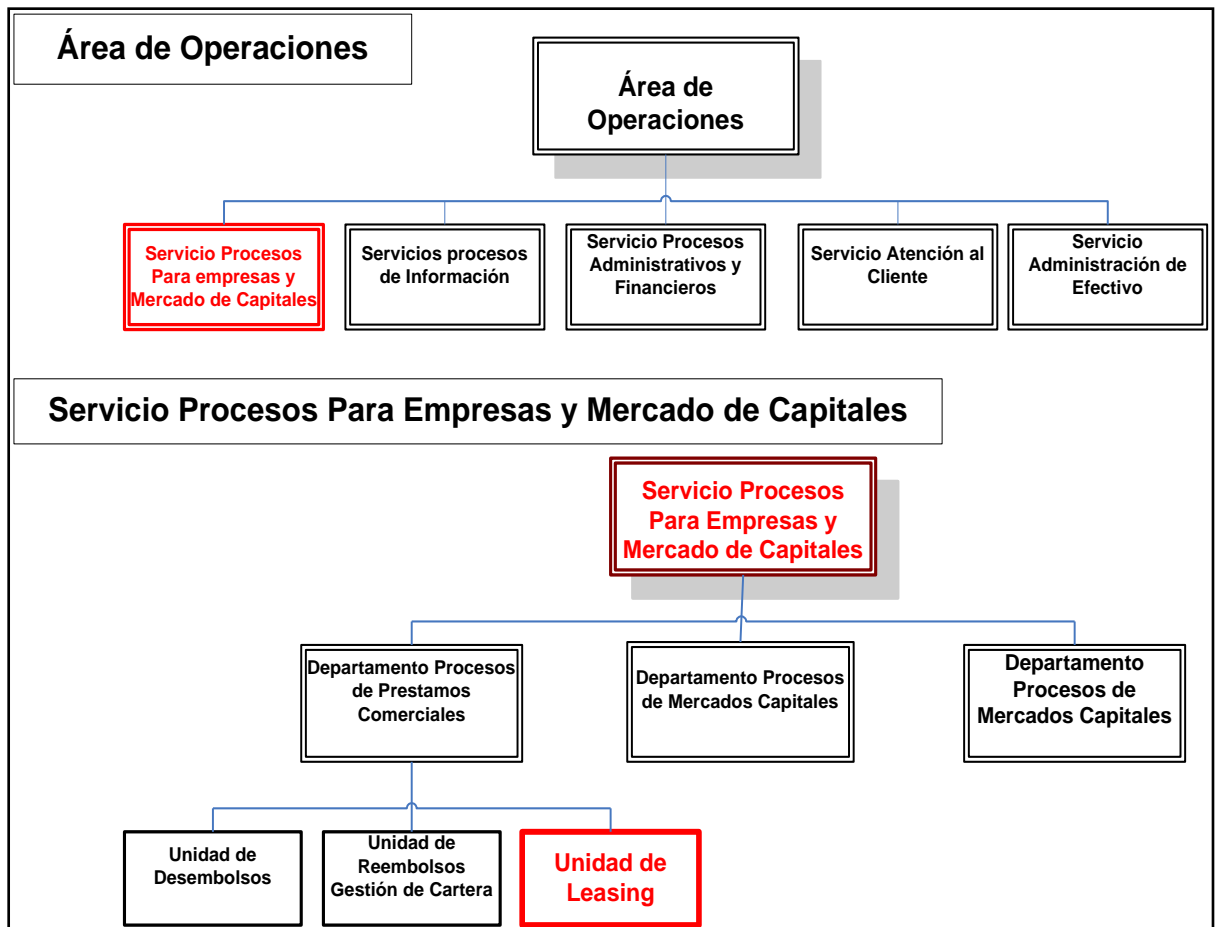
El **departamento de préstamos comerciales**, está conformado por tres unidades:

- Unidad de desembolsos,
- Unidad de reembolsos y gestión de cartera,
- **Unidad de leasing,**

Es la Unidad de Leasing, el objeto de estudio del presente informe, la misma que hoy centraliza las operaciones de préstamos comerciales vía leasing. Es en esta unidad, donde realizaremos la mejora de los procesos para el desembolso de Leasing.

El siguiente Diagrama permite visualizar el contexto de las operaciones crediticias vía leasing dentro del área de operaciones:

Diagrama de la organización del Área de Operaciones:



Fuente: Banco de Crédito

Elaboración: E. Kerrigan

2.3 Aspecto administrativo

La **unidad de leasing**, la cual es dependiente del área de operaciones, tiene como **misión**, atender las operaciones de back office, requeridas por los diferentes clientes internos y externos, ofreciendo los mayores estándares de atención del mercado. Manteniendo una alta eficiencia y productividad, contando con un equipo de trabajo de primer nivel.

Políticas de trabajo del departamento de préstamos comerciales:

a) Analiza y controla que los créditos comerciales y de arrendamiento financiero cumplan las condiciones establecidas en la propuesta de créditos y la política crediticia establecida por el banco según lo normado, así mismo verifica la formalización contractual del crédito y luego procede al desembolso, registro y contabilización de los mismos.

- b)** Emite, proroga cancela y administra la ejecución de las cartas fianzas a nivel nacional de acuerdo a la normativa y legislación vigente.
- c)** A solicitud de la banca mayorista y minorista procede a amortizar, renovar, reestructurar y cancelar operaciones de créditos comerciales y Leasing, verificando se cumplan las condiciones establecidas por el banco y los contratos.
- d)** Administra y controla los saldos adecuados por créditos Mi Vivienda, Mi Hogar, coordina con las áreas involucradas del banco y COFIDE el reporte de las operaciones de post venta, prepagos, bonos de buen pagador y modificaciones en los créditos. Así mismo efectúa la conciliación entre el activo y pasivo.
- e)** Actualiza en el sistema los valores de riesgo por operaciones de derivados financieros forwards y swaps en coordinación con el departamento de mercado de capitales.
- f)** Da soporte al área de cuentas especiales en la administración y reembolsos de los créditos.
- g)** Consolida y envía la documentación de clientes que ingresan a cobranza judicial por decisión del funcionario de negocios de cuentas especiales.
- h)** Emite contratos por las líneas de créditos comerciales aprobadas, verifica, formaliza, registra y libera en el sistema las garantías personales (fiadores).
- i)** Ejecuta las funciones de post venta en los créditos leasing, facturación, pago de impuestos, emisión de plaquetas, transferencias de tarjetas de propiedad y resolución de contratos.

2.4 Aspecto legal y normativo

En el aspecto legal se rige por la ley de bancos 26702 y se apoya en las normas y circulares dictadas por el banco, las mismas que mantienen una vigencia y fecha de publicación lo que les da el carácter de actual, tal como se estipula en la norma vigente Nro. 4130.015.77.16 del 24/10/2008, reglamento 3100.287.18 documentos requeridos para elaborar una minuta para el desembolso.

3. DESCRIPCION DEL PROCESO DE DESEMBOLSO DE LEASING

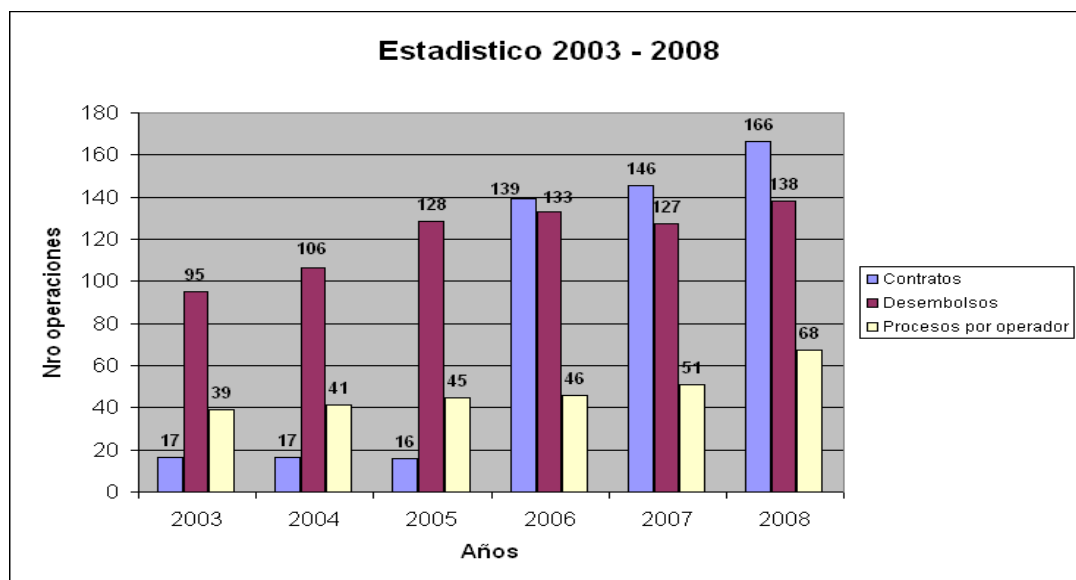
3.1. Marco situacional

El tema a tratar obedece a la “mejora del proceso de desembolsos de leasing”; para las áreas de negocios del Banco de Crédito del Perú.

3.2. Antecedentes

Las colocaciones por arrendamiento financiero para el año 2008, se han dado bajo aspectos de crecimiento sumamente sustanciales e importantes para la institución, los contratos crecieron operacionalmente en un 359%, los desembolsos mensuales en un 221%, y las operaciones en proceso en un 312%, lo que equivale a un crecimiento general ponderado del 258% entre los años 2003 al 2008, como se aprecia en el Cuadro 001.

Cuadro 001: Colocaciones por Arrendamiento Financiero 2003 - 2008



Fuente: Pemec - Procesos Centrales – BCP

Orgánico	Orgánico	Incremento
2003	2008	
3	17	467%
No. Operaciones	No. Operaciones	Incremento
2003	2008	
285	2,348	725%

Fuente: Pemec - Procesos Centrales - BCP

En resumen, los resultados presentan cifras que bien se pueden interpretar como parte de una gestión interna meritoria, sin embargo reservaremos estos juicios luego de revisar el contexto de mercado y analizar el grado de impacto que el entorno económico positivo pudiera haber tenido en los buenos resultados obtenidos.

3.3. Problemática

- a) La existencia de una triangulación de funciones (funcionario, cliente, proveedor), para obtener y localizar la información o documentación faltante en el área de leasing.
- b) Los consultores del área de leasing, asumían demasiada carga operativa, sobrecargándole las labores, las cuales contra restaban la generación de mayores volúmenes de operaciones en colocaciones.
- c) Los documentos llegaban a los consultores, estos hacían un proceso de fotocopiado de los mismos, enviarlos al área operativa, generándose en muchos casos pérdida de la información, y luego tenían que empatarse con los documentos originales.
- d) La descentralización de documentos (el cliente enviaba la información a diferentes áreas de la entidad financiera), generando retrasos para el desembolso de operaciones.
- e) Todos los puestos de trabajo tanto operativo como administrativo y consultivo, hacían de todo, produciendo errores, dualidad de funciones, y demoras en el proceso.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

Optimizar las políticas y los procesos del servicio de desembolso de la unidad de leasing.

3.4.2. Objetivos Específicos

- a) Optimizar tiempo, costos operativos y evitar la pérdida de documentación, haciendo más objetiva y productiva la administración de la operación de desembolso de leasing.
- b) Optimizar el flujo de operaciones para evitar tiempos de espera, en el proceso de elaboración de contratos y desembolsos.
- c) Mejorar la calidad de servicio al cliente.
- d) Incrementar la participación de mercado en el producto arrendamiento financiero.
- e) Lograr una aprobación anticipada de líneas de crédito para financiar requerimientos menores de los clientes a través de operaciones de arrendamiento financiero sin deteriorar el control de riesgo.
- f) Comunicar los procedimientos para mejorar la capacidad de respuesta del BCP a los requerimientos menores de financiamiento a través de operaciones de arrendamiento financiero de nuestros clientes.
- g) Evitar intermediaciones innecesarias.
- h) Incrementar el tiempo efectivo del consultor de leasing para aumentar el volumen de operaciones.

3.5. Justificación

La compra de cartera de Leasing a finales del año 2006, del Bank Boston, que representó el 65% de incremento de la cartera vigente del banco en esa fecha, circunstancia que impulso al cambio de los procesos de desembolso de leasing ya que se migraron cada una de estas operaciones al sistema vigente del banco.

Cuadro 002: Relacion: antiguo proceso Vs nuevo proceso						
Año	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Proceso	antiguo proceso				nuevo proceso	
N° de Analistas	3	4	7	8	11	17
N° de operaciones	285	425	898	1,065	1,399	2,348
Eficiencia	95	106	128	133	127	138
comparacion antiguo proceso contra nuevo proceso						
N° de operaciones (considerando antiguo proceso)					668	668
Deficit de operaciones (no se llega a la meta)					-731	-1,680
N° de Analistas adicionales necesarios					7	17
N° de Analistas totales requeridos					15	25
Fuente: Pemec - Procesos Centrales BCP						

Reasignar funciones y actividades para optimizar el tiempo de ejecución de las distintas tareas a desempeñar, debido al incremento de la cartera, no se llegaría a la meta del número de operaciones (2,348), generando una insatisfacción al cliente y baja producción: para llegar a esta (manteniendo el antiguo proceso), se hubiera requerido la contratación de personal adicional (17 analistas), implicando un incremento de costos.

La relación Beneficio costo sería la siguiente:

Considerando: Costo promedio por analista: S/.2,000.00

Si mantenemos el antiguo proceso:

$$B/C = 2,348 \text{ op} * \text{costo por op.} / 25 \text{ analistas} * \text{costo por analista} = 0.94$$

Quiere decir que por cada S/.1.00 nuevo sol invertido, tendremos una pérdida de S/.0.06.

Si implementamos el nuevo proceso:

$$B/C = 2,348 \text{ op} * \text{costo por op.} / 17 \text{ analistas} * \text{costo por analista} = 1.38$$

Vale decir que por cada S/.1.00 nuevo sol invertido, tendremos una ganancia de S/.0.38.

Atender las operaciones de backoffice requeridas por los diferentes clientes internos y externos, ofreciendo los mayores estándares de atención del mercado, manteniendo una alta eficiencia y productividad y contando con un equipo de trabajo de primer nivel.

Mantenerse a la vanguardia de la calidad de servicio al cliente, brindando un soporte eficiente en cada proceso, con el más alto estándar de calidad en la atención a los créditos de arrendamiento financiero.

Velar por el cumplimiento de las normas y políticas crediticias del banco y las de mercados de capitales con relación a los productos que administra.

3.6. Importancia del mejoramiento del proceso de desembolsos de leasing

Es importante porque la optimización del uso de recursos, costos y tiempos que concentra esta unidad permitirá mejoras cuantitativas y cualitativas en la calidad del servicio, determinando las políticas bien definidas del quehacer laboral; esto permitirá:

- a) Atender en menor tiempo la elaboración de contratos.
- b) Atender en menor tiempo los desembolsos de operaciones.
- c) Lograr una mejor atención al cliente.
- d) Obtener un mejor control de las operaciones de desembolso de leasing.
- e) Mejorar la productividad de los funcionarios y operadores del área de leasing, en las labores a ejecutar en el día a día.

3.7. Desarrollo del Proceso

3.7.1. Determinación de la duración del proyecto de la mejora de desembolsos de leasing.

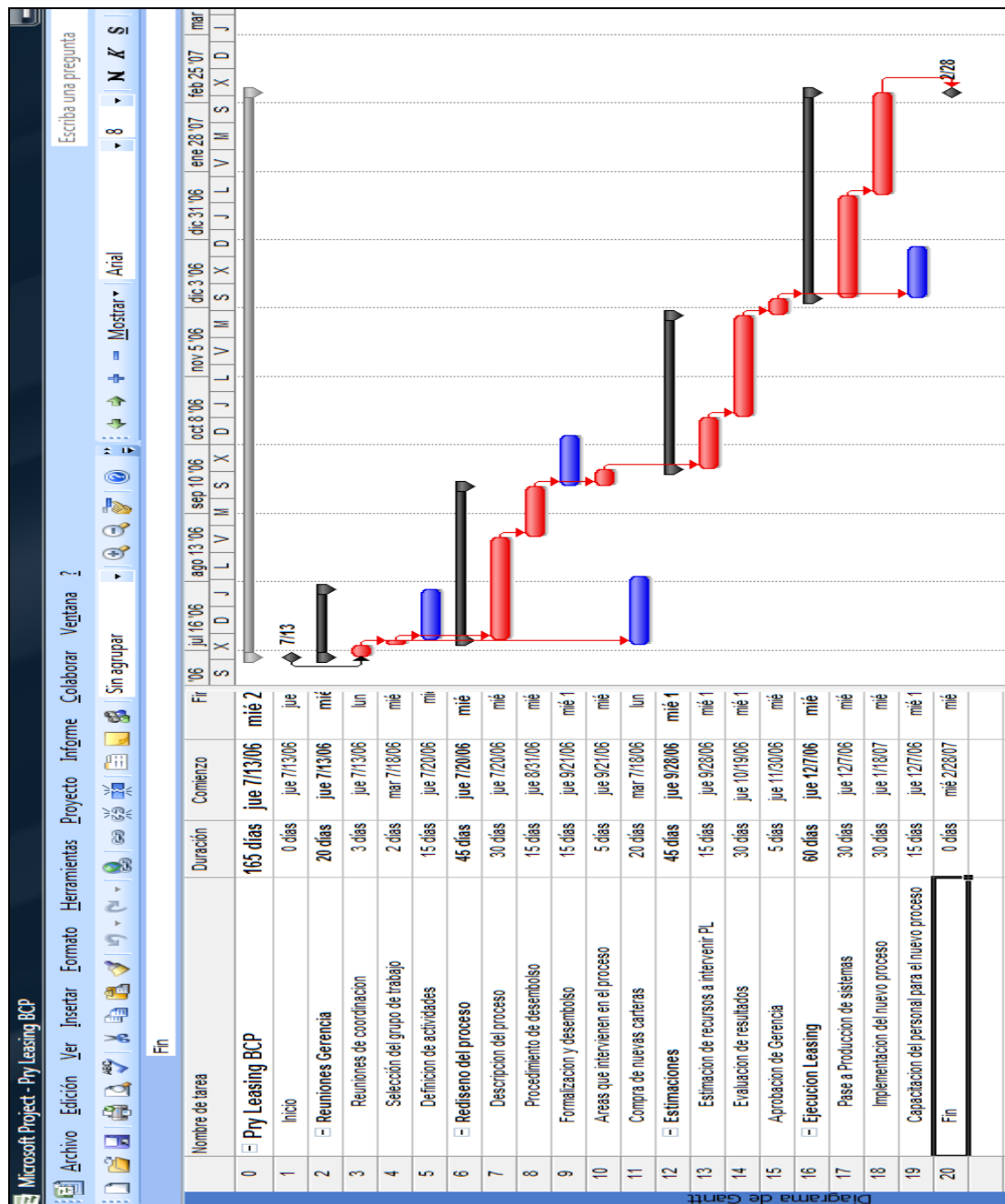
Para determinar la Duración del proyecto de mejora de desembolso de financiamiento leasing, se utilizó la herramienta del software MS Project. El cual arrojó los siguientes resultados. Fecha de Inicio: Jueves 13 de Julio del 2006, Fecha fin: miércoles 28 de febrero del 2007. Manteniéndose a la fecha las nuevas políticas implementadas de desembolso de financiamiento leasing.

De los cuales de las catorce tareas que involucró el proyecto 10 son las tareas críticas y cuatro tareas no críticas. Determinando que el proyecto fue en un 80% crítico. Esto

implico evitar desviaciones de las tareas críticas en el momento de su ejecución; pues, la demora de alguna de ellas retrasarían la fecha de culminación del proyecto.

Durante la etapa de ejecución se tuvieron que reasignar las labores diarias del personal asignado al proyecto, para involucrarse de modo decidido en el desarrollo y culminación de cada una de las tareas del proyecto en las fechas indicadas.

El siguiente grafico muestra la pantalla del programa MS PROJECT, el cual muestra el detalle del diagrama de Gantt del proyecto. Así como las tareas críticas.



3.7.2. Procedimientos, Formalización y Desembolso

Consultor Leasing

a) Solicita al cliente los documentos necesarios para el desembolso de arrendamiento financiero.

b) Recibe documentos del cliente (dependiendo del bien en arrendamiento financiero) y verifica que se encuentren los documentos requeridos para elaborar una minuta y para el desembolso.

c) Elabora ficha de transacción en winleasing y la deriva a su jefe de grupo o gerente de área para las firmas de autorización correspondientes. La ficha de transacción debe contener los siguientes datos principales:

- Monto del arrendamiento financiero
- Moneda
- Tasa de interés y comisiones de desembolso
- Plazo
- Opción de compra

Gerente o jefe de grupo leasing

d) Revisara y colocara vía correo electrónico su v^ob^o en la ficha de transacción en señal de aprobación de la operación.

Consultor leasing

e) Si la operación en arrendamiento financiero es de **contrato estándar** (vehículos, maquinaria y equipos, importaciones, otros); enviará los documentos requeridos para elaborar una minuta y para el desembolso al analista desembolsos – préstamos comerciales.

f) Si la operación en arrendamiento financiero es de contrato no estándar (obras civiles, embarcaciones, inmuebles, otros con cláusulas especiales); solicitará al abogado senior de leasing la elaboración del contrato adjuntando los documentos requeridos para elaborar una minuta y para el desembolso.

Analista desembolsos leasing - préstamos comerciales

- g)** Solicita la proforma definitiva al proveedor, la cual debe indicar: marca, modelo, número de serie y año de fabricación. De tratarse de vehículos, adicionalmente deberá de indicar el número de motor y color.
- h)** Identifica a los representantes legales autorizados para contratar operaciones de arrendamiento en el aplicativo de poderes.
- i)** Verifica en qué consiste el monto aprobado para la operación de arrendamiento financiero.
- j)** Da su conformidad a la verificación de los datos en la ficha de transacción e ingresa los datos de la operación al aplicativo winleasing (datos de los activos, fiadores solidarios, poderes y representantes de la empresa).
- k)** Envía documentos (copia ficha transacción, proforma de factura y/o valuación) al departamento garantías y seguros.

Analista de garantías y seguros

- l)** Realizará los procedimientos establecidos en el reglamento de contratación y renovación de seguros.

Analista de desembolsos leasing - préstamos comerciales

- m)** Obtiene del sistema winleasing la minuta de la operación de arrendamiento financiero.
- n)** Envía al consultor de leasing, vía correo, la minuta correspondiente para firma del cliente.
- o)** Solicita al consultor leasing documentos restantes para el desembolso de la operación.
- p)** Para el desembolso de la operación, bastará con recibir el e-mail de la Notaría indicando que el cliente ya firmó la escritura pública.
- q)** Recibe documentos solicitados y registra factura en winleasing.

- r) Ingresa desembolso al proveedor en winleasing.
- s) Elabora planilla de cargo / abono.
- t) Solicita V°B° en la planilla al coordinador de desembolsos - préstamos comerciales.

Coordinador Desembolso – Préstamos Comerciales

- u) Recibe planilla de cargo / abono y coloca V°B°, para luego entregar al analista de desembolsos – préstamos comerciales.

Analista desembolsos leasing - préstamos comerciales

- v) Recibe planilla cargo / abono con V°B° del coordinador de desembolsos – préstamos comerciales.
- w) Si identifica que el bien leasing es otorgado por el banco (detracciones y/o retenciones) envía al analista de desembolsos – préstamos comerciales los datos del cargo / abono, para ingreso al sistema SIGA.
- x) Si identifica que el bien leasing es otorgado por credileasing envía correo de instrucción al analista de PEMEC con los datos del cargo / abono, para el pago a proveedor.

3.7.3. Aporte como ingeniero industrial

Herramientas e instrumentos utilizados durante la mejora del proceso de desembolso de financiamiento leasing:

- a) Los diagramas de flujo de actividades del actual proceso de desembolso de leasing. Justificando su base científica en los procesos de análisis operativo ya existentes.
- b) Los diagramas de causa – efecto.
- c) Los diagramas de Operaciones de Procesos.
- d) Uso del Ms-Project para determinar el tiempo de ejecución del proyecto.
- e) Los manuales de funciones de los funcionarios y operativos del área de leasing.

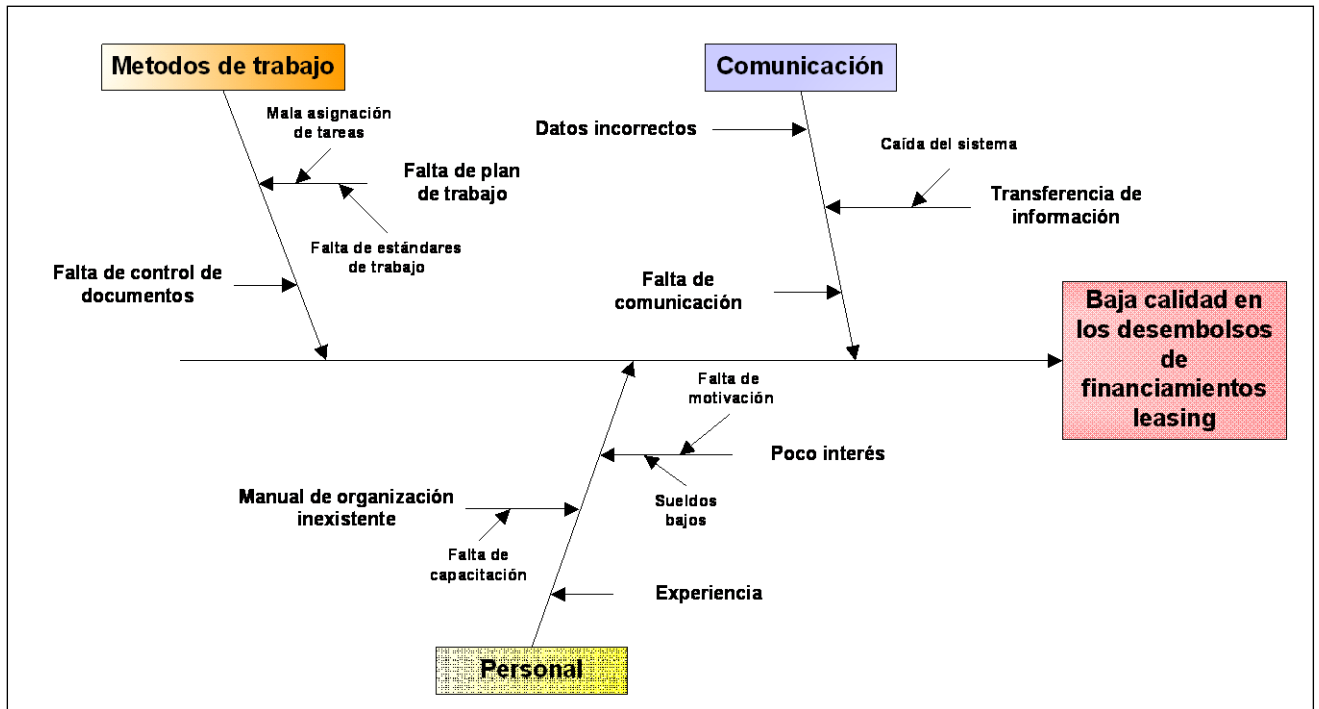
- f) Las circulares y normativas de los distintos productos de la institución financiera.
- g) La definición de la situación problema basada en la investigación empírica de los procesos de desembolso de leasing.

El uso de las herramientas e instrumentos mencionados conjuntamente con la aplicación de las nuevas técnicas, metodologías y normas de calidad ISO, 9001:2000, me han permitido de manera eficaz contribuir de un modo eficiente la optimización de los procesos de las operaciones de créditos o financiamientos leasing.

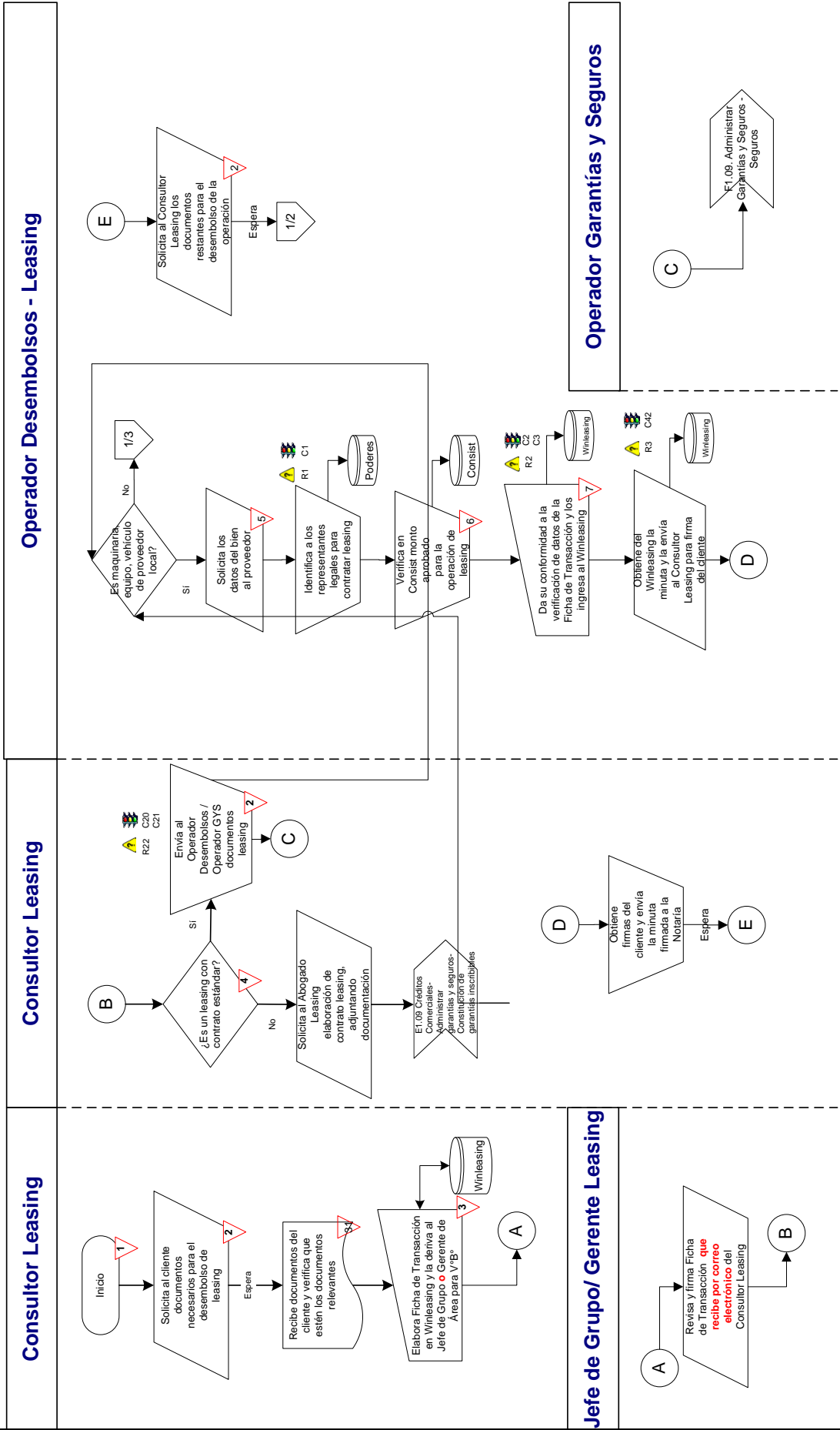
La formación recibida en la carrera de ingeniería industrial, la cual es multifuncional, nos da la capacidad de ver diferentes aspectos y perspectivas de problemas, sean de carácter humano, organizacional, sistemas, financieros, operativos, etc.

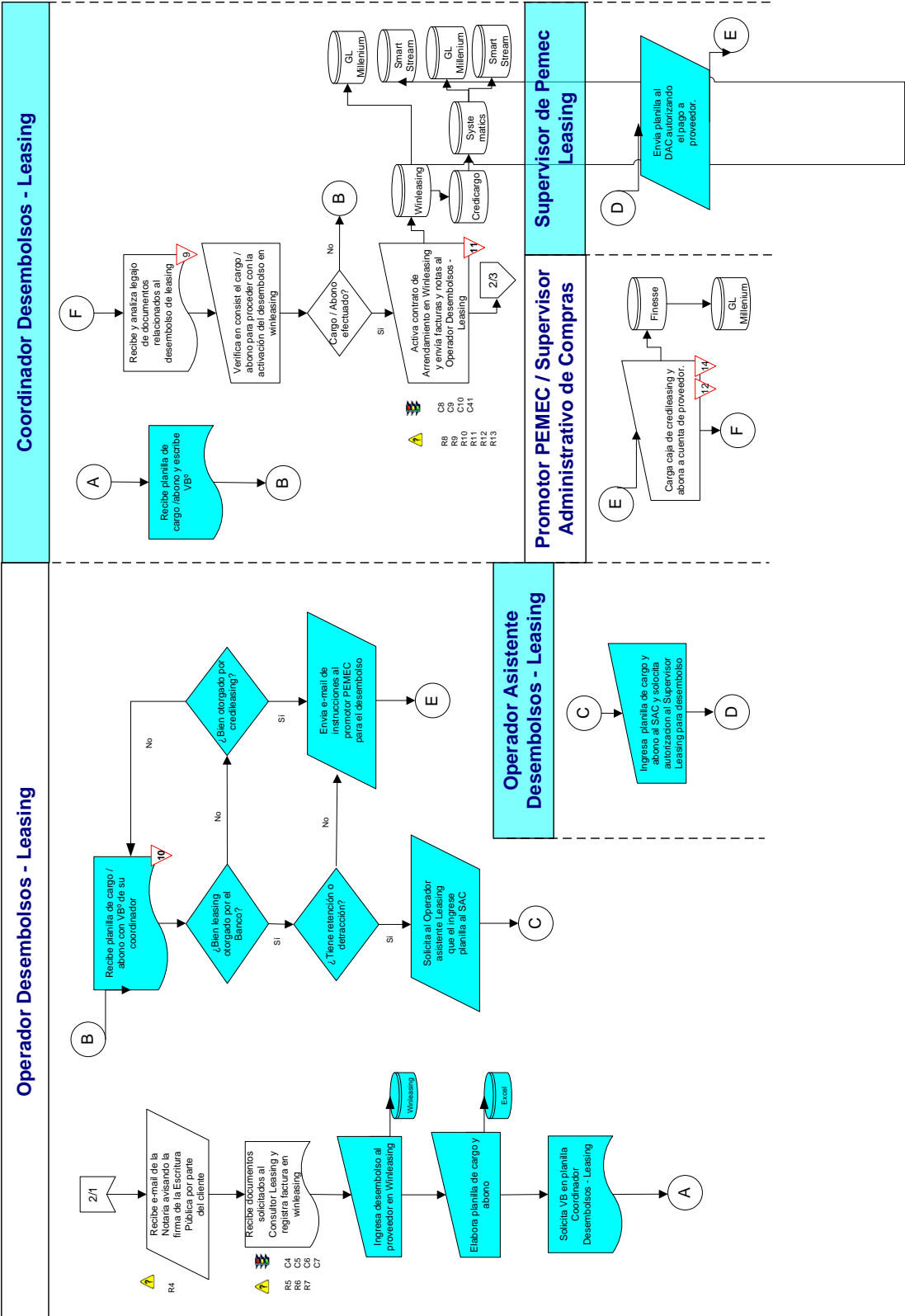
El aporte, es poder brindar una visión íntegra y objetiva del tema que conjuntamente con el conocimiento del manejo operativo financiero que desempeño y elaboración de temas relativos a dicho proceso, hicieron posible el poder implantar y desarrollar el “mejoramiento del proceso de desembolso de leasing”, el cual en la actualidad viene siendo ejecutado y con resultados altamente positivos.

Cuadro N 003: Diagrama causa – efecto de Desembolsos de leasing

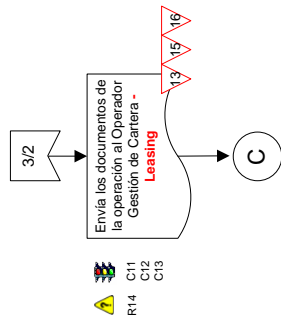


Fuente: Banco de Crédito
 Elaboración: E. Kerrigan

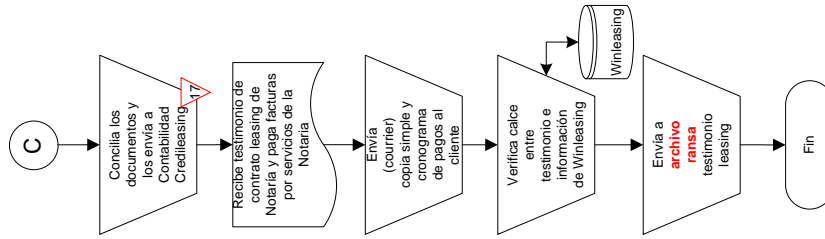




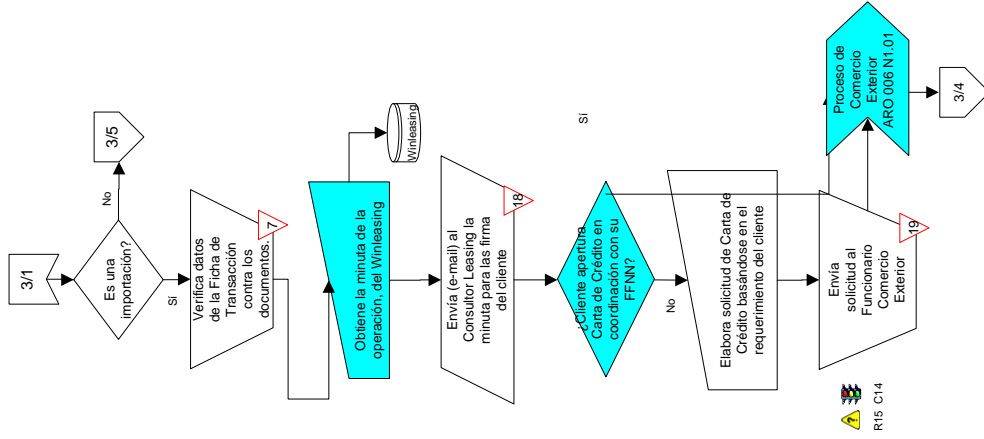
Operador Desembolsos Préstamos Comerciales



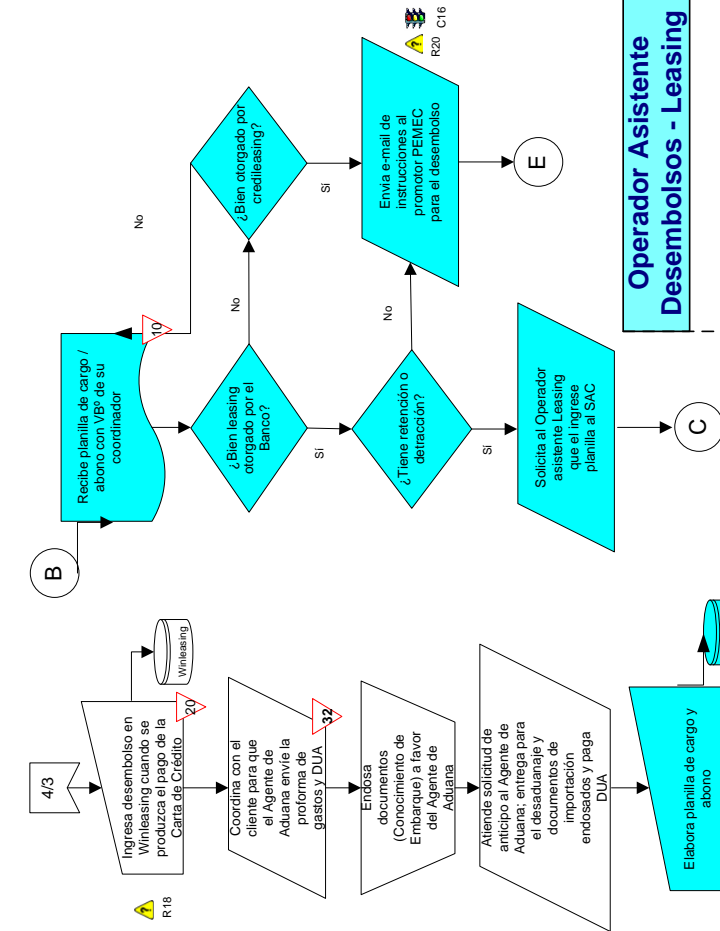
Operador Gestión de Cartera - Leasing



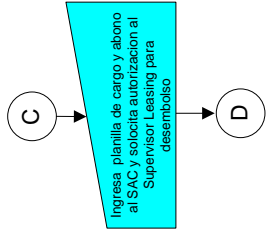
Operador Desembolsos - Leasing



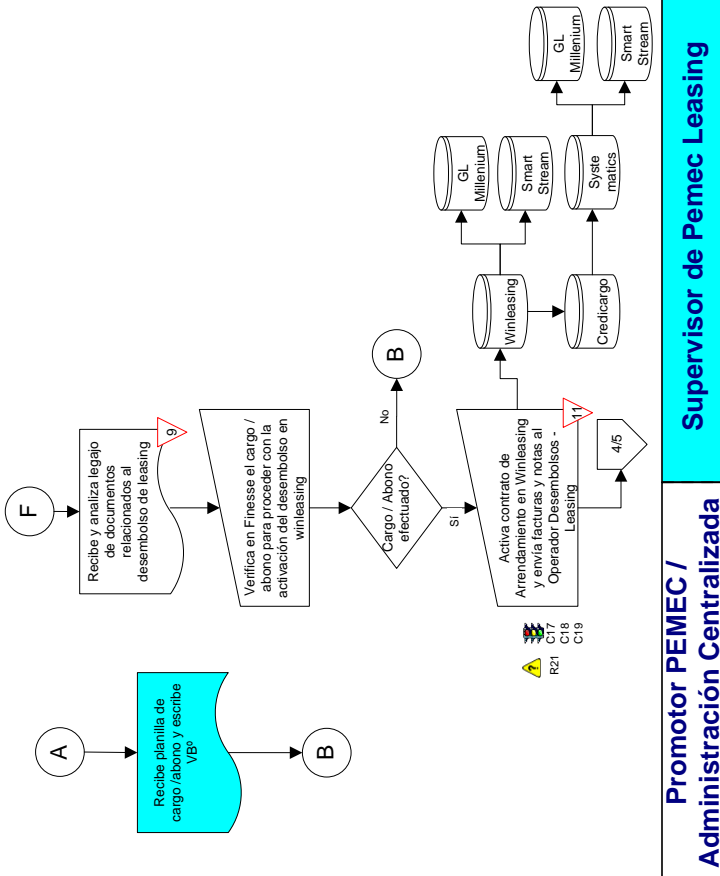
Operador Desembolsos - Leasing



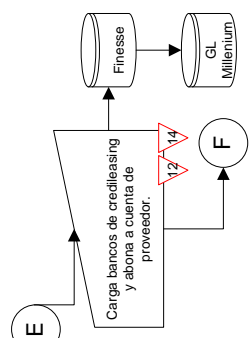
Operador Asistente Desembolsos - Leasing



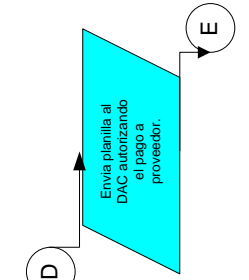
Coordinador Desembolsos - Leasing

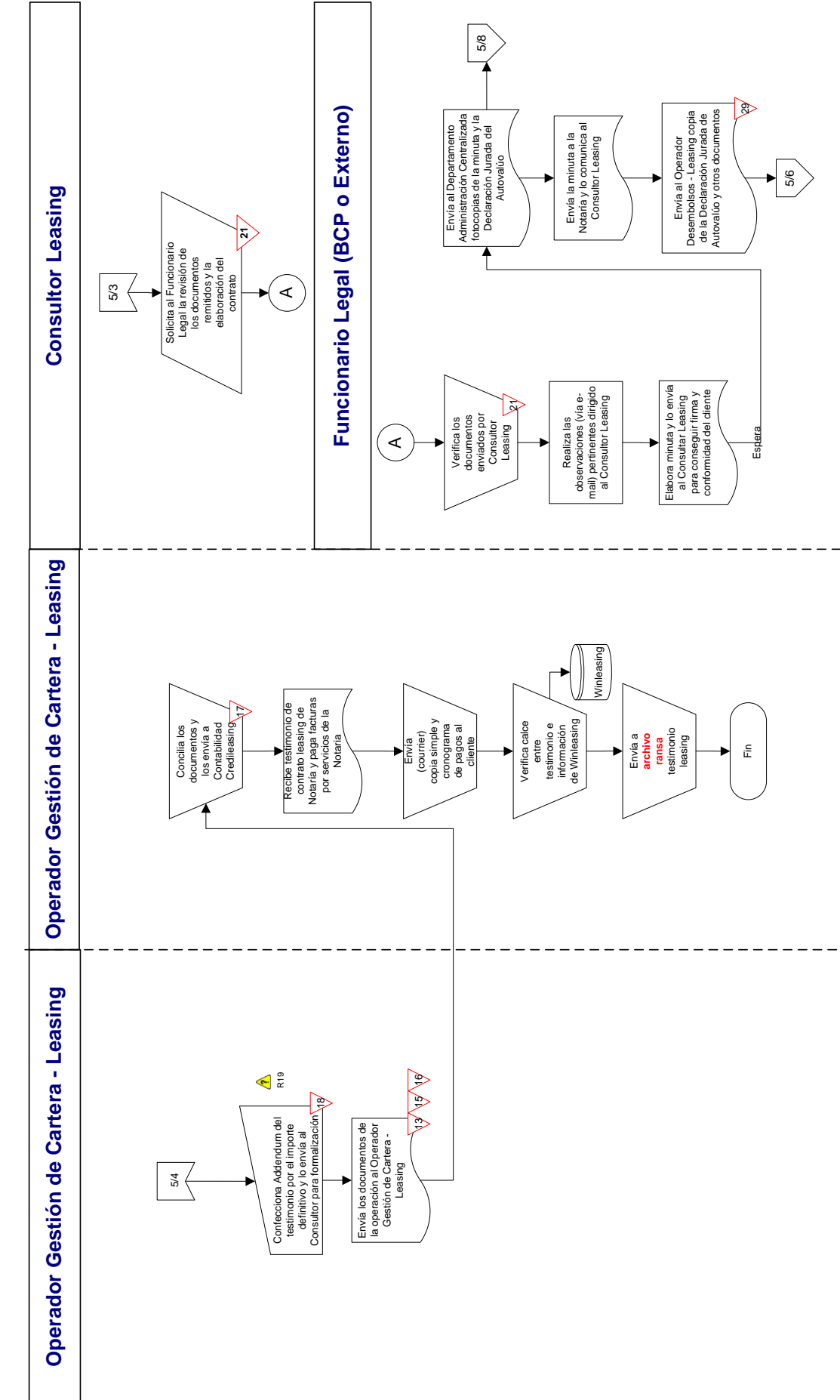


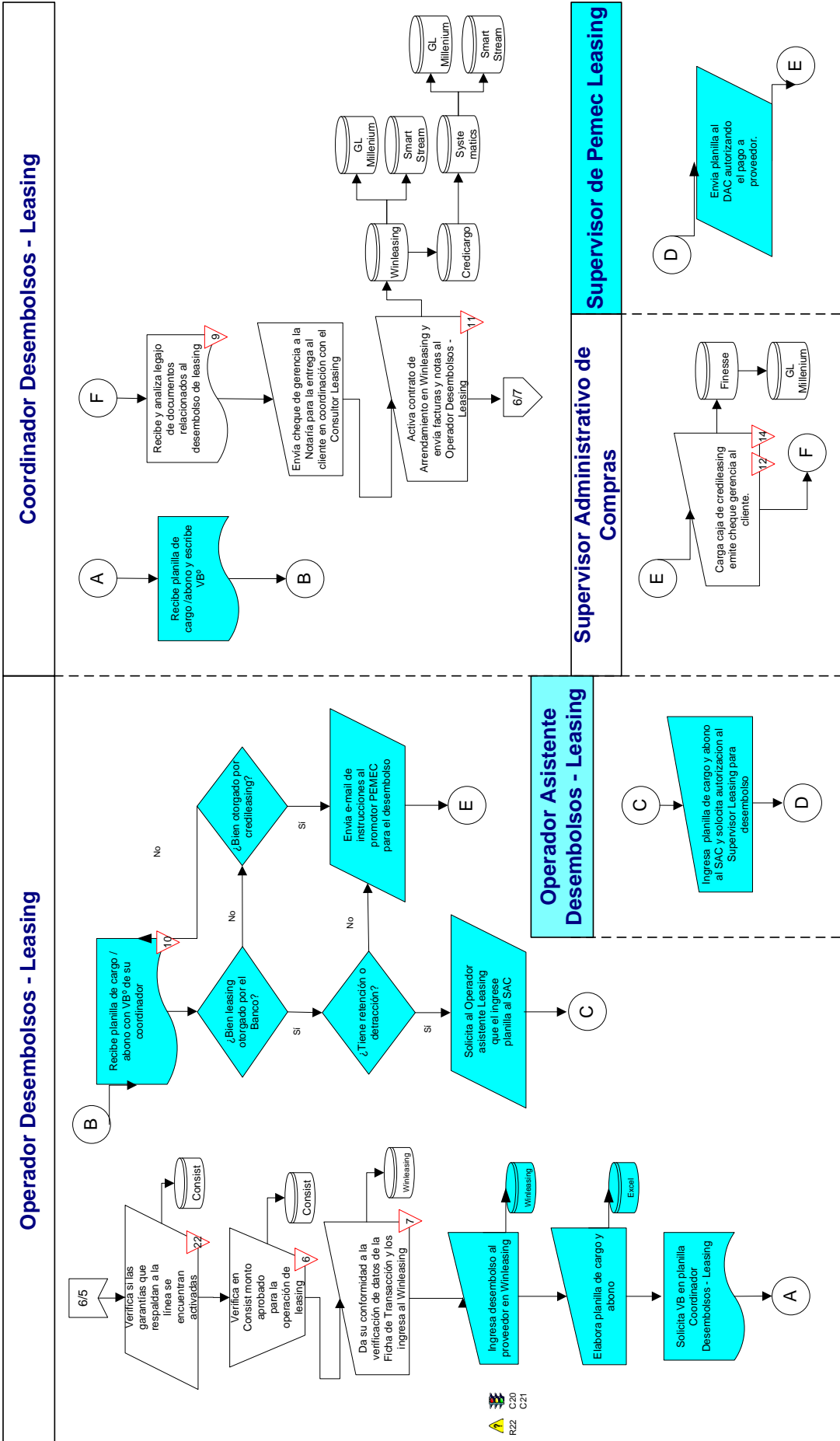
Promotor PEMEC / Administración Centralizada



Supervisor de Pemec Leasing



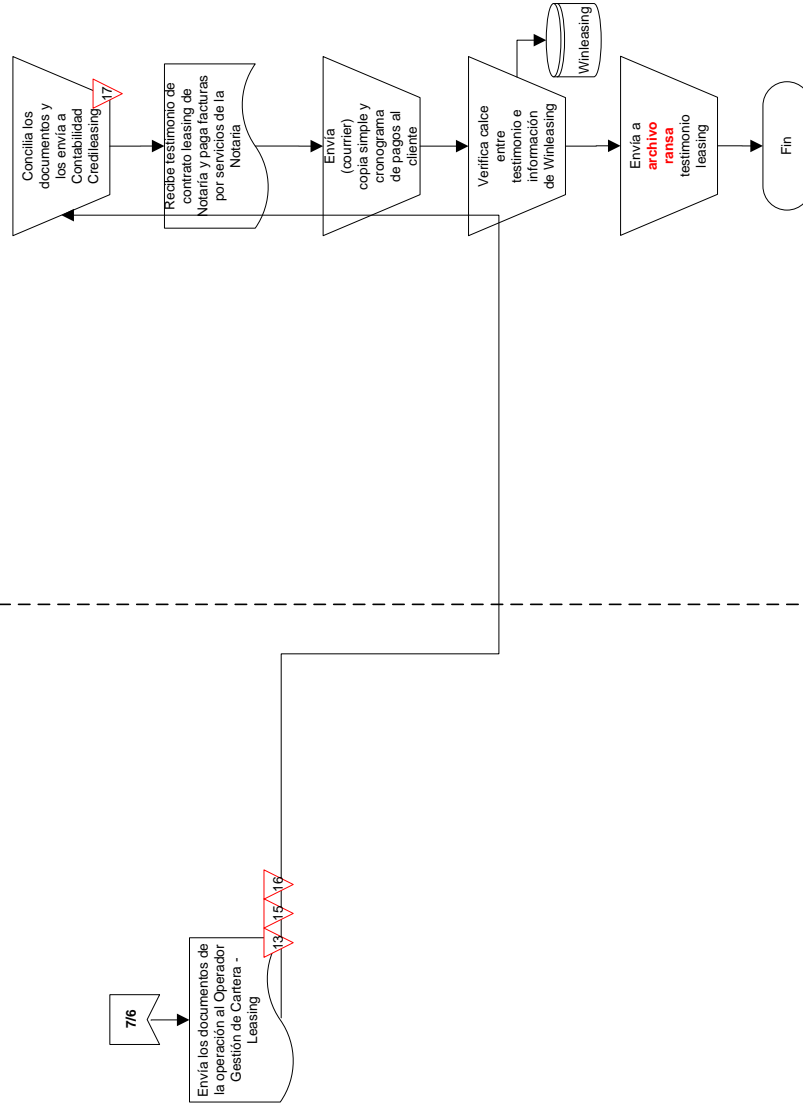




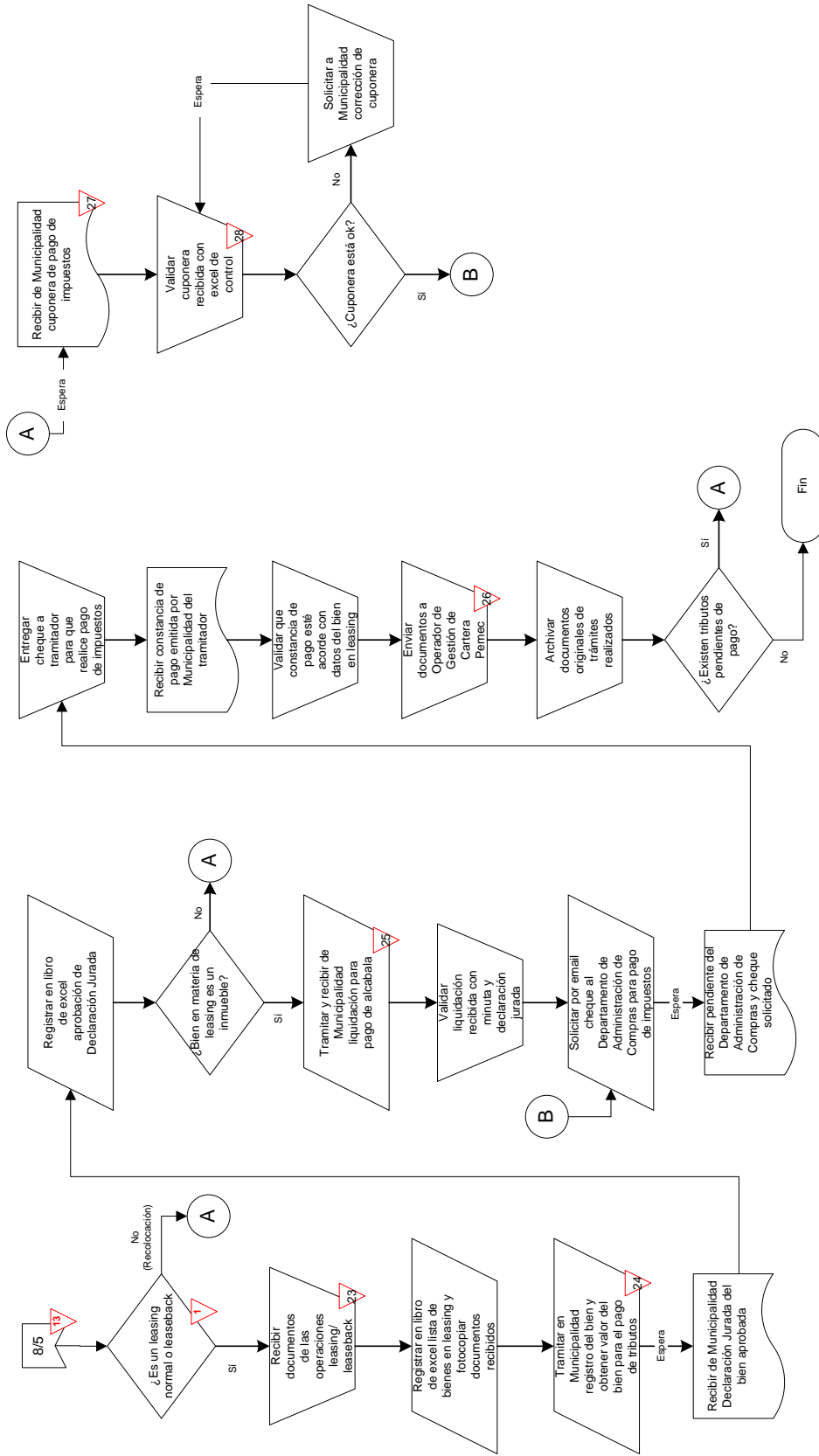
R22 C20 C21

Operador Gestión de Cartera - Leasing

Operador Gestión de Cartera - Leasing



Asistente de Obligaciones Municipales / Jefe de Obligaciones Municipales



1. El leasing puede ser de tres tipos dependiendo del proveedor del bien materia del leasing:
 - Leasing normal: proveedor del bien es un tercero (diferente del Banco y del cliente).
 - Lease back: proveedor del bien es el cliente.
 - Recolocación: proveedor del bien es el Banco (producto de una adjudicación).

Los leasings pueden ser otorgados por Credileasing (subsidiaria del Banco especializada en leasings) o por el Banco. Por efectos tributarios se busca que la mayoría de operaciones leasing se otorguen vía Credileasing. Sin embargo, debido a restricciones legales (ratio de operaciones leasing/ capital social tiene un valor máximo permitido) no todas las operaciones pueden ser desembolsadas por Credileasing. Es por ello que todas las operaciones que no pueden ser desembolsadas por Credileasing (inmuebles) son desembolsadas por el Banco. Adicionalmente, todos los leasings provenientes de la fusión con el Banco Santander Central Hispano (BSCH) y BKB son manejados en el Banco.
2. Los documentos que el Consultor Leasing solicita al cliente para el desembolso, se encuentran descritos en el reglamento 3100.287.18 Documentos Requeridos para elaborar una minuta y para el desembolso. Adicionalmente hace llegar los documentos necesarios para la constitución del seguro del bien al Operador Garantías y Seguros.
3. La Ficha de Transacción es el documento donde el Consultor Leasing registra los datos más importantes de la operación leasing. Los principales datos que contiene son:
 - Monto del leasing.
 - Moneda
 - Plazo
 - Tasa de interés y comisiones de desembolso.
 - Opción de compra.
4. Una vez activada la operación leasing, Winleasing calcula automáticamente el cronograma de cuotas a cancelar por el cliente.
 - Un contrato leasing puede ser estándar o no estándar en función del tipo de bien materia del leasing. Los tipos de bienes materia de leasing son:
 - Contrato estándar
 - Vehículos
 - Maquinaria y equipos
 - Importaciones, otros.
 - Contrato no estándar
 - Obras civiles
 - Embarcaciones
 - Inmuebles
 - Otros con cláusulas especiales

La cual debe indicar: Marca, modelo, número de serie y año de fabricación. De tratarse de vehículos, adicionalmente indicará el número de motor y color.

Verificación en la carta el nombre de la persona que firmará el contrato.
5. También la operación de Arrendamiento Financiero puede ser aprobada por Riesgo Crediticio vía e-mail y/o resolución de riesgo.
6. Los datos ingresados son: datos del activo, fiadores solidarios, poderes y representantes de la empresa.
8. Envía copia de la Ficha de Transacción, proforma de factura y/o valuación del bien).
 - Los documentos en análisis son:
 - Ficha de Transacción aprobada
 - Factura del proveedor
 - Documentos probatorios de Garantías y Seguros
9. Instrucciones para el Desembolso por parte del Operador Desembolsos - Préstamos Comerciales
 - Tasación
 - Otros.
10. La instrucción dependerá según el activo arrendado.
 - Inmuebles: Supervisor de Compras
 - Muebles: Promotor PEMEC
11. Con la activación del desembolso al proveedor por parte del Supervisor Desembolso - Leasing, se cobran automáticamente las comisiones de activación de leasing en Systematics a través de Credicargos. La relación de comisiones de activación de leasing que no pudieron ser cobradas automáticamente por falta de fondos es enviada por el Operador Desembolsos - Leasing a los Funcionarios de Negocios respectivos. Adicionalmente, cuando el bien materia de leasing es un vehículo, el Operador Desembolso - Leasing envía al Jefe de Obligaciones Municipales copia de la factura del proveedor.
12. El Operador Desembolsos - Leasing recoge al final del día las notas de cargo / abono realizado por el Promotor PEMEC para proceder con la activación del desembolso en winleasing.
 - Los documentos que se envían son:
 - Hoja de cuadro contable
 - Factura (adquiriente y SUNA T) o comprobante de no habitualidad (según el caso)
 - Nota de Cargo
13. En aquellos contratos leasing que se establece el pago de una cuota inicial por parte del cliente, el Operador Desembolsos - Leasing solicita al Promotor PEMEC el cargo a la cuenta del cliente por el monto de la cuota inicial. Cuando el leasing es otorgado por el Banco y se necesite hacer retenciones de (GV, el Área Administración Centralizada es la encargada de realizar este paso.

Notas Aclaratorias

- Adicionalmente, los desembolsos a proveedores por el pago de sus facturas pueden realizarse en cuentas de Bancos del Exterior o cuentas de bancos locales diferentes al Banco. Este tipo de desembolsos no es muy común, sin embargo cuando se presentan, se realizan de la misma manera como está descrito en la actividad E1.02 Desembolsar créditos/ emitir cartas fianza - Desembolso otros créditos comerciales, del proceso Créditos Comerciales. Se envía instrucciones a Administración Centralizada con documentos originales (facturas) para efectuar el desembolso.
22. Tipo de Garantías:
- Activadas (garantías reales) o
- Verificadas (garantías personales)
23. Dependiendo del tipo de bien, el Asistente de Obligaciones Municipales/ Jefe de Obligaciones Municipales reciben diferentes documentos, tal como sigue:
- Inmuebles: Se recibe de Abogado Leasing minuta de contrato leasing.
- Vehículos: Se recibe del Operador de Gestión de Cartera - Leasing factura de adquisición del vehículo y mail avisando existencia de la operación.
24. Los trámites en las municipalidades son realizados por tramitadores contratados por el Jefe de Obligaciones Municipales. Dependiendo del tipo de bien, los trámites son realizados en:
- Inmuebles: Municipalidad Provincial o Municipalidad Distrital y Provincial.
- Vehículos: Municipalidad Provincial.
25. Para el caso de recolocaciones no se paga el Impuesto de Alcabala.
26. Los documentos fotocopiados que el Asistente de Obligaciones Municipales/ Jefe de Obligaciones Municipales envía al Operador Gestión de Cartera - Leasing son los siguientes:
- Recibo de pago del impuesto.
- Liquidación de Alcabala (sólo cuando se paga Alcabala).
- Declaración Jurada del Predio (sólo cuando se paga Alcabala).
- El Operador Gestión de Cartera - Leasing registra en Winleasing la información principal de los documentos recibidos, con el fin de cobrar posteriormente estos gastos al cliente.
27. Cuando alguno de los bienes que se muestran en la cuponera emitida por la Municipalidad no tiene sus datos correctos, a parte de solicitar la corrección de la misma, se realiza lo siguiente:
- Se cancela el Impuesto al Patrimonio Automotriz de los vehículos que no tengan problemas en la cuponera.
- Se cancelan los Arbitrios de los inmuebles sin problemas.
- No se cancela el Impuesto Predial de ninguno de los inmuebles si es que en alguno de ellos hubo error en la cuponera.
15. De tratarse de:
- Vehículos Nuevos y Usados (menor a 03 años): Envía a Administración Centralizada los documentos necesarios para su inscripción en registros públicos.
16. Vehículos Usados: Entrega a la Notaría la copia de la factura, fotocopia de la tarjeta de propiedad para el trámite de transferencia vehicular (esta coordinación lo realiza el Consultor Leasing)
17. Además, el Operador Desembolsos - Leasing instruye la instalación de plaquetas en él (os) bien (es) sujeto a la operación al proveedor correspondiente.
18. El Asistente de Contabilidad Credileasing realiza la conciliación de los documentos recibidos (facturas y notas de cargo/ abono) con el movimiento de la cuenta Caja Credileasing extraída de Systematics. Adicionalmente, a fin de mes el Asistente de Contabilidad Credileasing realiza una conciliación de la cuenta Colocaciones Leasing, comparando la información de Winleasing contra la obtenida de GL Millennium (operaciones leasing del Banco) y de Smart Stream (operaciones leasing de Credileasing).
19. El Consultor Leasing gestiona las firmas con el cliente y envía la minuta firmada a la Notaría.
20. Los Requisitos son:
- Escritura Pública del contrato leasing firmado.
- Seguro de transporte endosado a favor de Credileasing S.A. o BCP
21. La fecha será proporcionada por el Departamento Comercio Exterior – Importaciones en la nota de débito correspondiente.
22. Los documentos en verificación:
- Los datos de la Ficha de Transacción estén completos y legibles y con la firma correspondiente.
- Los representantes indicados en la constancia, tengan los poderes para suscribir contratos de Arrendamiento Financiero (sea que estén registrados en el banco o estén facultados en los documentos donde constan dichos poderes).

Notas Aclaratorias

28. El Asistente de Obligaciones Municipales/ Jefe de Obligaciones Municipales revisa lo siguiente:
 - Que cada uno de los bienes (inmuebles o vehículos) mencionados en la cuponera, pertenezcan al Banco, según registro de control de excel.
 - Que datos de los bienes tengan todos los datos correctos.
29. El Operador Garantías y Seguros ingresa y activa en Consist las garantías adicionales inscribibles a favor de Credileasing S.A.; según las instrucciones de la Unidad Legal correspondiente.
30. Bienes inmobiliarios.
31. Al momento de solicitar los documentos municipales al vendedor, se le indica que cancele todo el año el Impuesto Predial. Con respecto a los arbitrios el vendedor solo debe cancelar hasta la fecha de transferencia, esto para evitar pagos indebidos ó duplicidad de los mismos. Los pagos deben adjuntarse en la minuta que remite Legal a Administración Centralizada.
32. **El Operador de Desembolso coordina con el cliente solicitándole el nombre del Agente de aduana para la entrega de los documento.**
33. **Los Textos en color Rojo, resaltados en Negrita y subrayados = MODIFICACIONES.**
Símbolo Relleno en Celeste = Adición de Proceso o Tarea.
(X) Marca en Rojo al costad de un Proceso, Eliminación de Un proceso o Tarea.

4. Impacto de las mejoras propuestas

Habiendo concluido con las cuatro fases del análisis estratégico comercial, nos encontramos en condiciones de esbozar nuestra posición en el antes y después de implementadas las mejoras operativas al proceso de desembolso de leasing.

Basados en la misión de nuestra institución, habiendo realizado nuestro análisis FODA, de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, habiendo focalizado nuestros objetivos y propuesto las estrategias a seguir para mejorar nuestro actual proceso de desembolso de leasing.

Motivados por las metas y necesidades comerciales e institucionales y como gerencia de línea, el logro de las mismas, nos vimos en la necesidad de buscar un mejoramiento de todo este proceso operativo, en razón de lograr nuestras metas como área, un mejor servicio al cliente y una mejor operativa entre las áreas que involucran este proceso.

Cuadro 004: ANALISIS DE FODA DE DESEMBOLSOS DE LEASING

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>FORTALEZAS – F</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente imagen en el sistema financiero. 2. Líder en el mercado nacional. 3. 100% de empleados por lo menos con educación superior. 4. Optimas instalaciones y equipos. 5. Participación en el mercado ha aumentado a 40.5 %. 	<p>DEBILIDADES – D</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente clima laboral. 2. No existe capacitación continua de nuevos procesos. 3. No existe un detalle de proceso definido. <p>Capacidad instalada inadecuada para el crecimiento alcanzado</p>
<p>OPORTUNIDADES – O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compra de cartera de entidades financieras (Bank Boston). 2. Crecimiento sustancial de la demanda. 3. Economía nacional estabilizada. 4. Alta proyección de desarrollo del país. 	<p>ESTRATEGIAS – FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener liderazgo en el mercado financiero. 2. Mejorar la calidad de servicio a nuestros clientes. 3. Optimizar procesos. 4. Reducir costos. 	<p>ESTRATEGIAS – DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar e implementar procesos óptimos de desembolsos. 2. Desarrollar capacitaciones continuas. 3. Fomentar el buen clima laboral
<p>AMENAZAS - A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresos de entidades financieras extranjeras. 2. Crecimiento en colocaciones de principales competidores. 3. Baja del dólar. 4. Oferta de sueldo para empleados en la competencia. 	<p>ESTRATEGIAS – FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar la calidad de servicio a nuestros clientes. 2. Implementar una departamento de leasing. 	<p>ESTRATEGIAS – DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar promociones para nuestros empleados. 2. Revisar los procesos periódicamente.

Elaboración: E. Kerrigan

Año:

2007

Finalmente como resultado de todo este análisis estratégico y especialmente el análisis y puesta en marcha del mejoramiento de los procesos de desembolso de leasing, en el desarrollo de los objetivos, nos sentimos satisfechos con la implantación de dichas mejoras, en función a su mejora operativa, crecimiento cualitativo y cuantitativo en mejora de la institución, mejoras de nuestra razón de ser nuestros clientes y servicio a brindar y la interrelación de comunicación y manejo operativo entre las áreas de la institución.

4.1. Beneficios diferenciales a la institución

a) Se mejoró los procesos operativos en el actual proceso de desembolso de leasing.

b) Se actualizaron y diseñaron los manuales de funciones y operativos de la unidad de desembolsos de leasing.

c) Se modificaron y mejoraron las circulares y normativas relacionadas al proceso de desembolso de leasing.

Resultados cualitativos y cuantitativos

Toda acción debe basarse en una táctica y a su vez en una estrategia, no deberíamos lanzar un planteamiento sin antes establecer bases. Las variables a utilizar en el análisis, con la finalidad de lograr el planteamiento operativo adecuado y estable, basado en un análisis estratégico.

El incremento de las operaciones se traduce en un mejoramiento de ingresos económico financiero, como también así al mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio que hoy brindamos a nuestros clientes.

Para logra este propósito adicionalmente a este mejoramiento operativo, también se ha tenido que desarrollar un programa de capacitación para los empleados que conforma el área, a fin de que se adecuen a los nuevas procesos, nuevas tendencias e investigación de otras alternativas.

Los siguientes cuadros muestran las tablas que arroja el programa CONSIST y WINLEASING:

Tabla N 001:

Promedio mensual de contratos por operador

Año	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Promedio Mensual	50	66	109	139	291	499
Orgánico	3	4	7	1	2	3
Promedio por operador	17	17	16	139	146	166

Fuente: Pemec – Procesos Centrales - BCP

Crecimiento en operaciones 359%
Crecimiento en orgánico 300%

El crecimiento reflejado en las operaciones en relación a los contratos a finales del 2,008 es altamente considerable en virtud de las mejoras realizadas y aplicadas en su totalidad

a partir del 2,007, en un 359% y como se puede observar el crecimiento del orgánico es del 300% en relación al año 2006, prácticamente poco representativo en cantidad de talentos humanos solo dos personas mas.

Tabla 002:

Promedio anual de desembolsos por operador

Año	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Desembolsos	285	425	898	1065	1399	2348
Orgánico	3	4	7	8	11	17
Promedio por operador	95	106	128	133	127	138

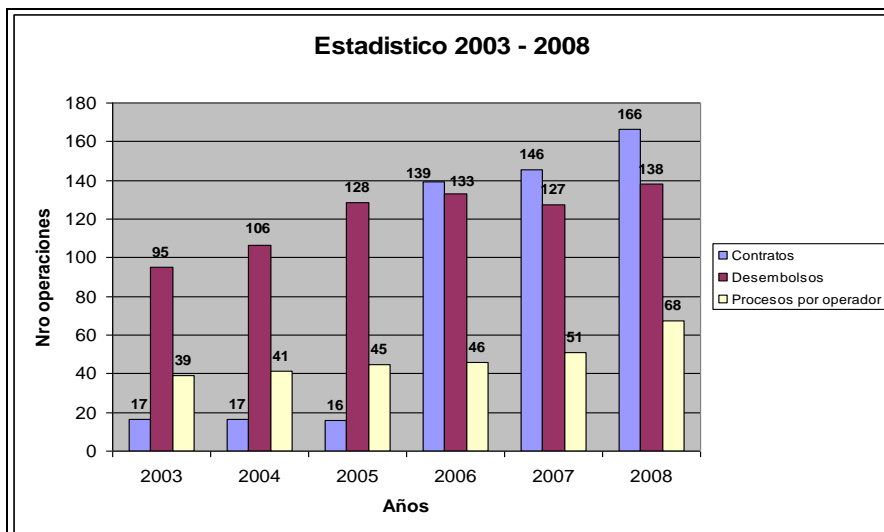
Fuente: Pemec – Procesos Centrales - BCP

Crecimiento en operaciones 221%
Crecimiento en orgánico 213%

El crecimiento de los desembolsos por operador en relación al año 2,008 es de un 221% de crecimiento de las operaciones por operador y el incremento del orgánico en relación al año 2,006 es de 213%, en cantidad de operadores son equivalentes a 6 en promedio y 9 entre los años 2,006 y 2,008, incremento que se justifica en relación a los incrementos de la operaciones de desembolso.

Asimismo el promedio de operaciones en proceso por operador ha mejorado considerablemente en un 312% y el crecimiento del orgánico en un 213% equivalente a 9 personas en el periodo evaluado 2,006 a 2,008.

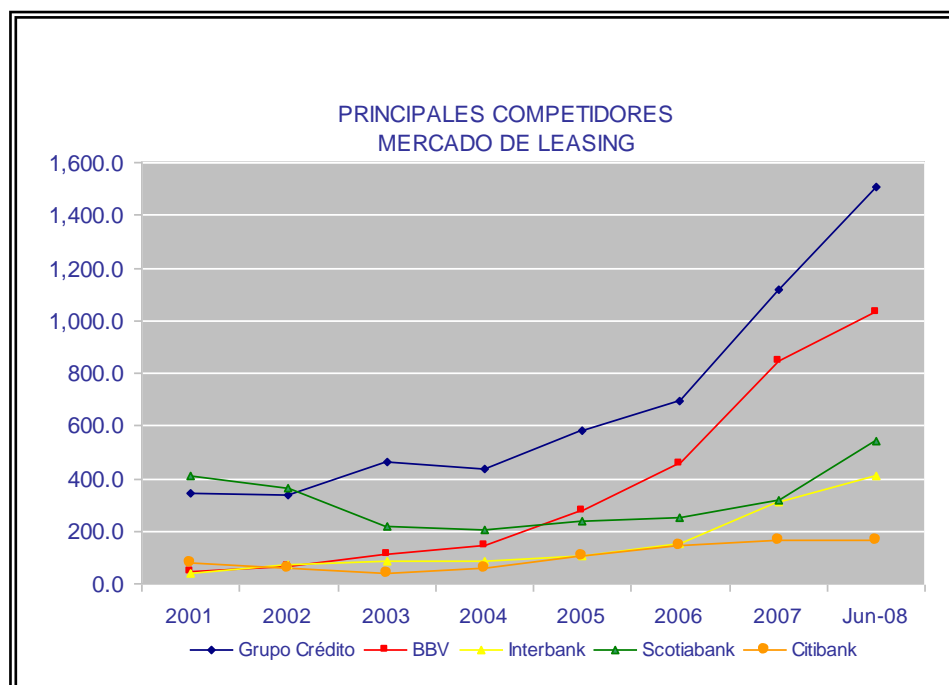
Grafico N° 002: Crecimiento de desembolsos años 2003 – 2008



Fuente: Pemec – Procesos Centrales - BCP

Estadística de operaciones en el transcurso de los años totalmente favorable y positiva.

Grafico N° 003: Evolución del mercado en créditos leasing Competencia y BCP



El crecimiento dentro de la institución en relación al mercado general de leasing, reflejado en sus operaciones es altamente representativo y es aquí en donde se deja notar el efecto de las mejoras realizadas, en relación a la inversión efectuada para el logro de dicho crecimiento.

Tabla N° 003: Colocaciones de leasing BCP

	US\$			
	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008
ENERO	11,634,333	15,645,371	34,526,128	57,584,859
FEBRERO	5,749,866	14,174,833	37,412,818	66,547,395
MARZO	16,836,391	22,770,841	38,072,744	61,607,751
ABRIL	33,186,862	15,401,826	31,928,486	77,358,580
MAYO	22,366,408	19,657,280	50,459,972	73,189,021
JUNIO	11,627,515	27,458,961	53,297,639	205,330,000
JULIO	19,443,274	18,742,331	71,697,219	93,773,566
AGOSTO	19,253,983	24,455,128	55,668,150	86,310,154
SETIEMBRE	33,559,521	21,962,063	52,829,553	88,453,581
OCTUBRE	28,410,325	28,008,304	66,025,283	90,222,652
NOVIEMBRE	15,210,422	40,530,403	61,139,069	93,831,558
DICIEMBRE	26,539,035	55,964,540	71,762,788	97,584,821
TOTALES	243,817,935	304,771,880	624,819,850	1,091,793,938
PROMEDIO	20,318,161	25,397,657	52,068,321	90,982,828

Fuente: Pemec – Procesos Centrales - BCP

El crecimiento reflejado cuantitativamente obedece a un crecimiento promedio en relación al año 2007 de 74% y de 258% comparativamente al año 2,006 a razón de ser de las mejoras realizadas y los cuadros antes expuestos.

El Comportamiento de mercado en función al tiempo nos dice que la mayor participación de el se despega en los dos últimos años marcando 12.8% de diferencia entre el segundo captor del mercado, este crecimiento lo atribuimos a las mejoras realizadas al proceso de desembolso de leasing.

Tabla N° 004: Participación del BCP en el mercado nacional de Leasing

COLOCACIONES LEASING
(en millones de US\$)

GRUPO	2003	2004	2005	2006	2007	Jul 08	Partc. %	Dic 08
Crédito	465.5	434.0	581.3	691.1	1,119.0	1,586.8	36.2%	1,777.2
BBV	110.4	148.7	274.9	457.3	847.1	1,085.5	24.7%	1,215.8
Scotiabank	220.9	207.8	240.4	248.0	310.0	574.1	13.1%	643.0
Interbank	87.5	83.8	102.5	151.5	317.1	418.7	9.5%	468.9
Citibank	37.1	59.9	103.7	142.8	167.0	166.4	3.8%	186.4
America Leasing	61.1	75.1	102.8	127.1	154.2	170.7	3.9%	191.2
BIF	43.9	40.6	29.7	28.9	141.2	172.6	3.9%	193.3
Otros	90.6	113.1	65.7	101.4	141.1	213.5	4.9%	239.1
Total Mercado	1,117.0	1,163.0	1,501.0	1,948.0	3,196.7	4,388.3	100.0%	4,914.9

Fuente: Area de Leasing - BCP

Grafico N ° 004 : Grafico de proyección de Desembolsos Leasing



Fuente: Pemec – Procesos Centrales – BCP

Las Estadísticas nos muestran las cifras del mercado de operaciones de leasing, análisis efectuado desde los años 2,004 al 2,008, a fin de confrontar la participación de los mismos dentro del propio sistema.

En el cuadro anterior la forma en la cual esta dividida o repartido el mercado entre sus diferentes captores. Nuestra institución tiene a la fecha la captura del 40.5% del mercado, marcando de esta manera representatividad en el manejo de estas operaciones, definitivamente las constantes mejoras a los procesos y por ende a los sistemas que administra dichas operaciones, contribuye de la mejor manera a que estas se den con mayor fluidez y mayor volumen.

4.2. Beneficios al cliente

No tan solo en este proceso de mejoramientos hemos pensado en el crecimiento institucional, sino como también es parte del crecimiento del servicio, este se refleja en nuestros clientes que son la razón de ser de la existencia institucional, y del crecimiento dentro del mercado de las operaciones de leasing.

Se mejoró el tiempo de atención al cliente para la elaboración de contratos de arrendamiento financiero.

Menor tiempo en la atención de desembolsos de las operaciones de leasing solicitadas y aprobadas para el cliente.

Mantener un control centralizado y adecuado de cada una de las operaciones de desembolso de leasing, lo cual permitirá acceder a la información de manera rápida y objetiva.

4.3. Beneficios de la sinergia entre áreas

El mejoramiento de las comunicaciones entre las áreas que involucran el enlace operativo de las operaciones de desembolso de leasing, permiten una mejor fluidez de la información y sobre todo permitiendo a otros clientes participar del proceso del actual mercado cautivo y competitivo.

A todas estas áreas le sumamos los esfuerzos de gestión administrativa como el de las áreas de sistemas, la cual también ha tenido que ejecutar esta mejora de procesos en los sistemas de información, como también el mejoramiento de los procesos en el área contable.

Los beneficios compartidos entre las áreas de banca empresarial, con el staff de funcionarios de negocios, banca corporativa, funcionarios que captan operaciones, para luego ser evaluadas por el área de riesgo crediticio, que se encargan de medir cada operación y su capacidad de endeudamiento, las áreas de finanzas empresariales y procesos centrales, conjuntamente elaboran los contratos y realizan los desembolsos de leasing, estas operaciones antes del mejoramiento, se efectuaban de forma dispersa y redundante, hoy bajo la aplicación de del mejoramiento de este proceso, se centralizan las operaciones haciendo mas productivas y ordenadas las operaciones de leasing.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- En el año 2005 el total de las operaciones de leasing fue de 285 con la presencia de tres analistas. En el año 2008, las operaciones de leasing con las nuevas políticas implementadas son de 2348 con la presencia de 17 analistas incrementándose las operaciones en un 725%.
- Si se hubiera mantenido el proceso sin modificaciones los 17 analistas habrían desarrollado 1615 operaciones de créditos leasing; sin embargo con la implementación del nuevo proceso se ha realizado 2348 operaciones. Lo cual implica una reducción drástica tanto en tiempo, costo y calidad de los desembolsos leasing con nuestros clientes.
- Se ha racionalizado el capital humano; puesto que si se deseaba llegar a la meta de 2348 operaciones de leasing se hubiera requerido 25 analistas. Debido a las nuevas políticas implementadas esto con 17 analistas, reduciendo considerablemente los costos operativos del proceso por mejor redistribución de funciones y actividades.
- Las nuevas políticas implementadas reducen considerablemente los tiempos y calidad los desembolsos de operaciones de leasing; antes se colocaban 0.39 operaciones por día. En la actualidad se colocan 9.78 operaciones por día.
- Se ha incremento las operaciones debido al mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio que hoy brindamos a nuestros clientes. .

5.2. Recomendaciones

- Internalizar a los nuevos funcionarios de la unidad de Leasing las políticas implementadas para asegurar la calidad del servicio.
- Para continuar con el mejoramiento operativo continuo se debe desarrollar un programa de capacitación de modo permanente para los empleados que conforman el área, a fin de que se adecuen a los nuevas procesos, eliminar redundancias y procesos repetitivos.

6 REFERENCIAS

6.1 Referencias Bibliográficas

- Niebel. Ingeniería Industrial - Métodos, tiempos y Movimientos. Editorial Alfa omega 10ma Edición 2005.
- Feigenbaum, Armand. Control de Calidad. Compañía editorial continental SA México. Edición 2002.
- Eppen, Gould, Schmidt, Moore. Investigación de operaciones de la ciencia administrativa. Editorial Poisson Prentice Hall. 9na Edición.
- Hillier / Lieberman. Investigación de operaciones. Editorial Mac Graw Hill 6ta Edición 2005.
- Manual del MS PROJECT 2007.
- Sotelo Quito, Oscar. Notas y Apuntes de clase Curso: Ingeniería de Métodos. URP CICLO 2002- I.
- Geldres Muñoa, Raúl. Notas y Apuntes de clase Curso: Ingeniería Económica. URP CICLO 200I- II.
- Oqueliz Martínez, Carlos. Notas y Apuntes de clase Curso: Control Total de Calidad. URP CICLO 2002- II.
- Notas y Apuntes de clases del Curso: Investigación de Operaciones.

6.2 Páginas WEB

www.wikipedia.org

www.monografias.com

ANEXOS

ANEXO 1

Circular Nro. 7183

Leasing

Líneas de Arrendamiento Financiero Genéricas

Fecha de Vigencia: 18/03/2005

Fecha de Publicación: 17/03/2005

1. Objetivos

- a) Comunicar los procedimientos para mejorar la capacidad de respuesta del BCP a los requerimientos menores de financiamiento a través de operaciones de Arrendamiento Financiero de nuestros clientes.
- b) Lograr una aprobación anticipada de líneas de crédito para financiar requerimientos menores de los clientes a través de operaciones de Arrendamiento Financiero sin deteriorar el control de riesgo.
- c) Incrementar la participación de mercado en el producto Arrendamiento Financiero.

2. Alcance

- División Banca Empresarial
- Area Banca Corporativa
- Area Riesgo Crediticio
- Area Finanzas Empresariales
- Area Procesos Centrales

3. Consideraciones Específicas

3.1 Políticas Generales

3.1.1 Clientes

a) Se podrá plantear líneas de Arrendamiento Financiero Genéricas a aquellos clientes de Banca Corporativa y Banca Empresa cuyo rating de riesgo se encuentre comprendido en las clasificaciones “BBB” hasta “AAA”.

b) En el caso de clientes que operen en sectores económicos considerados como de alto riesgo, sólo se podrá plantear líneas de Arrendamiento Financiero Genéricas si dichos clientes presentan una alta capacidad de pago y un nivel de endeudamiento estructural adecuado.

3.1.2 Activos a Financiar

a) Mediante la línea de Arrendamiento Financiero Genérica se podrá financiar la adquisición de equipos menores (incluyendo vehículos) así como la reposición de activos relacionados al giro actual del negocio. En principio se encuentran excluidos los proyectos de crecimiento de negocios que puedan modificar el nivel de riesgo del cliente.

3.1.3 Monto de la Línea Genérica

a) El importe “referencial” de la línea de Arrendamiento Financiero Genérica estará en función del rating de riesgo del cliente y del monto del CEM de Corto Plazo. (Ver Anexo 01: Tabla Referencial de Plazos y Porcentajes del CEM de Corto Plazo).

3.1.4 Porcentaje de Financiamiento

a) Se ha establecido de manera referencial que para los clientes cuyo rating de riesgo sea superior a “A” se podrá financiar hasta el 100% del valor venta del activo. Los clientes cuyo rating de riesgo sea “BBB” se podrá financiar hasta el 80% del valor venta del activo.

3.1.5 Plazo Máximo del Financiamiento y Disponibilidad

a) Se ha considerado un plazo de financiamiento de hasta tres años por operación. Sin embargo, el vencimiento de la línea deberá considerar el plazo máximo establecido para

cada operación de financiamiento más un año adicional como periodo de disponibilidad de la línea. En caso de revisiones bianuales, el plazo de disponibilidad de la Línea de Arrendamiento Financiero Genérica será de dos años.

3.1.6 Consideraciones Adicionales

a) Las líneas de Arrendamiento Financiero Específicas serán bloqueadas por el Servicio Procesos para Empresas y Mercado de Capitales / Departamento Procesos Préstamos Comerciales al momento del desembolso de dichas operaciones con la finalidad de evitar que la utilización de dicha línea sea revolvente.

b) El monto de la Línea de Arrendamiento Financiero Genérica determina el monto máximo de desembolsos de operaciones de leasing a realizarse durante el periodo de disponibilidad de la línea, por lo que su utilización no podrá ser considerada de forma revolvente. En este sentido, la amortización de las operaciones de leasing, desembolsadas bajo la Línea de Arrendamiento Financiero Genérica, no brinda disponibilidad a la línea.

c) Al momento de la revisión anual del CEM, el Area Riesgo Crediticio aprobará como operaciones de leasing específicas los saldos de las operaciones vigentes desembolsadas bajo la línea de Arrendamiento Financiero Genérica, y evaluará en dicho momento la renovación de la misma por un periodo adicional.

4. Procedimientos

4.1. Planteamiento

Funcionario de Negocios

a) En el proceso de renovación anual de líneas, definirá el importe tentativo de la línea de arrendamiento financiero genérica a proponer; para lo cual debe considerar (referencialmente) los límites establecidos en la Tabla de Plazos y Porcentajes del CEM de corto plazo (Anexo 01).

b) Envió a la Unidad de Análisis o al Area Riesgo Crediticio, según el caso, la propuesta de líneas incluyendo (sí es el caso) la línea de arrendamiento financiero genérica.

4.2 Aprobación

Jefatura de Riesgo Crediticio

- c) Evaluará la aprobación en montos y limitaciones de la línea de arrendamiento financiero genéricos, según el Anexo 01.
- d) En la fecha de aprobación comunicará al Funcionario de Negocios sobre la aprobación y condiciones de la Línea de Arrendamiento Financiero Genérica.

Funcionario de Negocios

Informará la aprobación de la línea al Area Finanzas Empresariales.

4.3 Condiciones Previas al Desembolso

Operador Préstamos Comerciales – Desembolsos

e) Deberá verificar las siguientes condiciones, previo al desembolso de una operación bajo la línea de Arrendamiento Financiero Genérica:

- Vigencia del período de disponibilidad de línea.
- El plazo de la operación no debe exceder a los 36 meses (o al plazo máximo por operación aprobado en la propuesta).
- El monto de la nueva operación de arrendamiento que se encuentre dentro del monto disponible de la línea.
- Garantías constituidas.
- Contratos debidamente firmados.

f) El procedimiento de desembolso sigue el trámite de las operaciones de Arrendamiento Financiero.

g) En el caso de operaciones específicas de arrendamiento financiero deberá bloquear la disponibilidad de la línea y considerar que una reducción en la utilización de las líneas específicas bajo ningún término implica un incremento en la disponibilidad de la línea de Arrendamiento Financiero Genérico.

5. Información Complementaria

5.1. Anexo 01: Tabla de Plazos y Porcentajes del CEM de Corto Plazo

a) La presente tabla contiene las condiciones establecidas para la solicitud de una Línea de Arrendamiento Financiero Genérica. Sin embargo los montos, plazos y demás condiciones establecidas deben ser consideradas referenciales; ya que se encuentran sujetas a la aprobación del Area Riesgo Empresa, Corporativa y Exterior.

Rating	% del CEM de Corto Plazo	Monto en Miles de US\$		Plazo	% a Financiar
		Banca Corporativa	Banca Empresa / Institucional		
AAA	20%	800	400	3 años	100%
AA	20%	600	300	3 años	100%
A	20%	400	200	3 años	100%
BBB	15%	200	100	3 años	80%

Firmado por Juan Carlos Zavaleta - Servicio de Normas.

Firmado por Enrique León - Servicio de Normas

ANEXO 2

3100.287.07.03

Créditos Comerciales

Arrendamiento Financiero

Desembolsos - Arrendamiento Financiero

Fecha de Vigencia: 05/12/2008

Fecha de Publicación: 04/12/2008

1. Consideraciones Específicas

1.1 Unidad / Puesto

a) En el Área Leasing

- Gerente de Área / Jefe de Grupo / Consultor Leasing; serán responsables de canalizar las operaciones en arrendamiento financiero en las diversas unidades del BCP.
- Abogado Senior Leasing, será responsable de verificar los documentos para la elaboración de la minuta y declaración jurada de autovalúo y escritos adicionales que deba realizar el cliente por indicación del arrendador o de la misma arrendataria.

b) En el Área de Operaciones

Servicio Procesos a Empresas y Mercado de Capitales / Departamento Procesos Préstamos Comerciales / Departamento Garantías y Seguros

- Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales; serán responsables de la revisión y validación de los documentos para el desembolso de operaciones de Arrendamiento Financiero.
- Analista Post Venta Leasing - Préstamos Comerciales; serán responsables de la distribución de los documentos de la operación al cliente (copia simple de testimonio-facturas) y contabilidad (solicitud de desembolso, factura o comprobante de no habitualidad. Además, recibirá las copias en original de los testimonios de las operaciones activadas para su archivo.
- Analista Garantías y Seguros; serán responsables de la contratación y/o renovación de las pólizas de seguros de los bienes en arrendamientos (según sea el caso) y registro de garantías adicionales.

Servicio Procesos Administrativos y Financieros,

- Departamento de Procesos Financieros / Sección Instrucciones Financieras; serán responsables de la emisión de los cheques de gerencia para los Bienes Leasing como Inmuebles Embarcaciones Pesqueras y Aeronaves que sean otorgadas por Credileasing.

c) En el Área de Negocios Internacionales

Servicio Operaciones del Exterior

- Funcionario Operaciones del Exterior; será responsable de gestionar las aperturas de las Cartas Créditos de Importación y efectuar el pago al banco corresponsal de la operación.

d) En el Área Administración Centralizada

- Departamento de Administración de Inmuebles; serán responsable de registrar los vehículos e inmuebles (bien) en el Municipio correspondiente; así como el pago de tributos de los bienes en arrendamientos financieros (según corresponda).
- Departamento Administrativo de Compras; serán responsables de realizar el pago a los proveedores cuando el bien leasing es otorgado por el Banco.

1.2 Condiciones

a) Se procederá al desembolso siempre que la operación se encuentre completa y correcta, verificando que:

- Los documentos cuenten con la firma y sello de los funcionarios involucrados del Área Leasing.
- Las garantías estén debidamente constituidas y activadas.
- La línea de crédito esté activada en el Sistema Consist.
- El Seguro del bien se encuentre debidamente formalizado.

b) Se calcularán intereses por el periodo transcurrido desde el primer desembolso hasta la primera cuota los cuales serán debitados en la cuenta que el cliente designe para tal efecto.

c) Para leasing vehiculares (en el caso de Dealers) se deberá adjuntar copia de la tarjeta de propiedad para verificar que esta inscrito a nombre del BCP o de Credileasing S.A. El desembolso es una etapa previa.

d) El Arrendamiento Financiero puede ser de tres tipos (dependiendo del bien en leasing):

- Leasing Normal: Proveedor del bien es un tercero (diferente del Banco y del cliente).

- Leaseback: Proveedor del bien es el cliente.
 - Recolocación: Proveedor del bien es el Banco (producto de una adjudicación).
- e) Los Arrendamientos Financieros pueden ser otorgados por Credileasing S.A. (subsidiaria de BCP especializada en leasing) o por el BCP.

1.3 Precauciones

- a) En los casos que el cliente desee que la correspondencia le sea enviada a otra dirección, deberán anotarla en el espacio de “Envío de Correspondencia”.
- b) Las facturas por cuota siempre deberán indicar la dirección legal del cliente registrada por Sunat y así evitar que se pierda su crédito fiscal.

2. Procedimientos

2.1 Formalización y Desembolso

Consultor Leasing

- a) Solicita al cliente los documentos necesarios para el desembolso de arrendamiento financiero:
- b) Recibe documentos del cliente (dependiendo del bien en arrendamiento financiero) y verifica que se encuentren los Documentos Requeridos para Elaborar una Minuta y para el Desembolso
- c) Elabora Ficha de Transacción en Winleasing y la deriva a su Jefe de Grupo o Gerente de Área para las firmas de autorización correspondientes. La Ficha de Transacción debe contener los siguientes datos principales:
- Monto del Arrendamiento Financiero
 - Moneda
 - Tasa de interés y Comisiones de Desembolso
 - Plazo
 - Opción de Compra

Gerente o Jefe de Grupo Leasing

d) Revisara y colocara vía correo electrónico su V°B° en la Ficha de Transacción en señal de aprobación de la operación.

Consultor Leasing

e) Si la operación en Arrendamiento Financiero es de **Contrato Estándar** (Vehículos, Maquinaria y equipos, importaciones, otros); enviará los Documentos Requeridos para Elaborar una Minuta y para el Desembolso al Analista Desembolsos – Préstamos Comerciales:

f) Si la Operación en Arrendamiento Financiero es de **Contrato No Estándar** (Obras civiles, embarcaciones, inmuebles, otros con cláusulas especiales); solicitará al Abogado Senior Leasing la elaboración del contrato adjuntando los Documentos Requeridos para Elaborar una Minuta y para el Desembolso

2.1.1 Maquinaria, Equipo, Vehículo de Proveedor Local.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

a) Solicita la proforma definitiva al proveedor, la cual debe indicar: Marca, Modelo, Número de Serie y Año de Fabricación. De tratarse de vehículos, adicionalmente deberá de indicar el número de motor y color.

b) Identifica a los representantes legales autorizados para contratar operaciones de arrendamiento en el aplicativo Poderes.

c) Verifica en Consist (o aprobación de Riesgo Crediticio) monto aprobado para la operación de arrendamiento financiero.

d) Da su conformidad a la verificación de los datos en la Ficha de Transacción e ingresa los datos de la operación al aplicativo WinLeasing (Datos de los activos, fiadores solidarios, poderes y representantes de la empresa).

e) Envía documentos (copia Ficha Transacción, Proforma de Factura y/o valuación) al Departamento Garantías y Seguros.

Analista Garantías y Seguros

f) Realizará los procedimientos establecidos en el Reglamento de Contratación y Renovación de Seguros.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

g) Obtiene del sistema WinLeasing la Minuta de la operación de arrendamiento financiero.

h) Envía al consultor de Leasing, vía correo, la minuta correspondiente para firma del cliente.

i) Solicita al Consultor Leasing documentos restantes para el desembolso de la operación (Documentos Requeridos para Elaborar una Minuta y para el Desembolso)

j) Para el desembolso de la operación; bastará con recibir el e-mail de la Notaría indicando que el cliente ya firmó la Escritura Pública.

k) Recibe documentos solicitados y registra factura en Winleasing.

l) Ingresa Desembolso al proveedor en Winleasing.

m) Elabora planilla de cargo / abono.

n) Solicita V°B° en la planilla al Coordinador Desembolso-Prestamos Comerciales.

Coordinador Desembolso – Préstamos Comerciales

o) Recibe planilla de cargo / abono y coloca V°B°, para luego entregar al Analista Desembolsos – Prestamos Comerciales.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

p) Recibe planilla cargo / abono con V°B° del Coordinador Desembolsos – Prestamos Comerciales.

q) Si identifica que el bien leasing es otorgado por el Banco (Deducciones y/o retenciones) envía al Analista Asistente Desembolsos – Préstamos Comerciales los datos del cargo / abono, para ingreso al sistema SIGA.

r) Si identifica que el bien leasing es otorgado por Credileasing envía correo de instrucción al Promotor – PEMEC con los datos del cargo / abono, para el pago a proveedor.

2.1.1.1 Maquinaria, Equipo, Vehículo de Proveedor Local (bien Leasing) otorgado por el Banco (Deducciones y/o retenciones)

Analista Asistente Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

a) Ingresa datos del cargo / abono al sistema SIGA y solicita autorización al Supervisor Leasing para el pago a proveedor.

Supervisor Leasing – Préstamos Comerciales

b) Envía datos del cargo / abono al Supervisor Administrativo de Compras mediante el SIGA autorizando el pago al proveedor.

Departamento Administrativo de Compras

c) Recibe por medio del SIGA verificación contable autorizada por el Supervisor – Préstamos Comerciales.

d) Efectúa el pago al proveedor por el sistema SIGA.

e) Efectúa el pago de las deducciones a través de internet

f) Envía los Certificados de retención / deducción, al acreedor según sea el caso.

Coordinador Desembolsos Leasing – Préstamos Comerciales

f) Recibe y analiza los documentos relacionados al desembolso:

- Ficha de Transacción aprobada
- Factura del proveedor
- Documentos probatorios de Garantías y Seguros
- Instrucciones para el Desembolso por parte del Analista Desembolsos – Préstamos Comerciales
- Tasación, entre otros.

g) Verifica en Consist el cargo / abono realizado por el Promotor Instrucciones Financieras – SPAF para proceder con la activación del desembolso en Winleasing.

h) De no encontrarse conforme lo devuelve al Analista Desembolsos – Préstamos Comerciales para la coordinación con el Consultor Leasing.

i) Activa contrato de Arrendamiento Financiero en Winleasing y envía facturas y notas al Analista Desembolsos – Préstamos Comerciales:

Analista Desembolsos Leasing – Préstamos Comerciales

j) Envía los siguientes documentos al Analista Gestión de Cartera – Préstamos Comerciales:

- Solicitud de Desembolso
- Factura (adquiriente y SUNAT) o comprobante de no habitualidad (según el caso)
- Cronograma de Pagos
- Nota de Cargo

Analista Post Venta Leasing - Préstamos Comerciales

k) Concilia los documentos recibidos y los envía a Contabilidad Credileasing

l) Recibe testimonio de contrato leasing de Notaría y paga facturas por servicios de Notaría.

m) Envía copia simple del testimonio y cronograma de pagos al cliente y testimonio original al Analista Senior Desembolsos – Préstamos Comerciales.

n) Recibe testimonio de contrato leasing y verifica que calce entre testimonio vs winleasing. Luego, envía testimonio al archivo leasing (Lima OP).

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

o) De tratarse de:

- Vehículos Nuevos, envía al Área Leasing, documentos necesarios para su inscripción en los Registros Públicos,

- Vehículos usados: Entregará a la compañía tramitadora la copia de factura, fotocopia de la tarjeta de propiedad para el trámite de transferencia vehicular.

p) Instruye la instalación de plaqueta en él (los) bien(es) sujeto a la operación al proveedor correspondiente.

Asistente de Obligaciones Municipales

q) Gestiona el registro de la propiedad de los vehículos en el Municipio de Lima.

r) Gestiona el pago de tributos correspondientes.

2.1.1.2 Maquinaria, Equipo, Vehículo de Proveedor Local (bien Leasing) otorgado por Credileasing.

Promotor – PEMEC

a) Recibe correo de instrucción del Analista Desembolsos – Prestamos Comerciales con los datos del cargo-abono, para el pago a proveedor.

b) Realiza el cargo Caja de Credileasing y abona a la cuenta del proveedor.

Nota: En aquellos contratos leasing que se establece el pago de una cuota inicial por parte del cliente, el Analista Desembolsos – Préstamos Comerciales solicita al **Promotor** - Pemec el cargo a la cuenta del cliente por el monto de la cuota inicial.

Cuando el pago corresponde a una operación de Banco y no de Credileasing, y se necesite hacer retenciones de IGV, el Área de Administración Centralizada es la encargada de realizar las retenciones del IGV al momento del pago de la factura.

c) Entrega al final del día las notas de cargo / abono según las instrucciones del Coordinador Desembolsos Préstamos Comerciales.

Coordinador Desembolso Leasing – Préstamos Comerciales

d) Se efectúan las actividades descritas en el punto 2.1.1.1 acápites f) hasta la r).

2.1.2 Proveedor Extranjero - Importaciones

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

a) Da su conformidad a la verificación de los datos en la Ficha de Transacción e ingresar los datos de la operación al aplicativo WinLeasing (Datos de los activos, fiadores solidarios, poderes y representantes de la empresa).

b) Obtiene del sistema WinLeasing la minuta de la operación de arrendamiento financiero.

c) Envía al consultor de Leasing, vía correo, la minuta correspondiente.

d) Elabora la solicitud de Carta de Crédito basándose en el requerimiento del cliente.

Nota: Las aperturas de Carta de Crédito podrán ser solicitada por el Cliente en coordinación con su Funcionario de Negocios y se gestionara directamente con el Servicio de Operaciones del Exterior.

e) Envía la solicitud al Funcionario de Operaciones del Exterior; previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Escritura pública del contrato leasing firmado.
- Seguro de transporte endosado a favor de Crédito Leasing S.A. o BCP

Funcionario de Operaciones del Exterior

f) Gestiona la apertura de la Carta de Crédito.

g) Efectúa el pago al Banco Corresponsal y el cargo a Créditleasing S.A.

h) Envía notas de débito al Analista Desembolsos - Préstamos Comerciales.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

i) Ingresa el desembolso en el sistema cuando se produzca el pago de la Carta de Crédito. La fecha será proporcionada por el Departamento de Importaciones en la nota de débito correspondiente.

j) Coordina con el cliente para que el Agente de Aduana envíe la proforma de gastos y DUA.

k) Endosa documentos (Conocimiento de Embarque) en favor del agente de Aduana.

l) Atiende:

- Solicitud de anticipo al Agente de Aduana (no incluye Comisión del Agente de Aduana)
- Entrega para el desaduanaje, documentos de importación endosados y paga DUA.
- Efectúa los desembolsos y activa la Operación.

m) Genera cronograma de pagos definitivo y lo envía al cliente.

n) Confecciona el addendum del testimonio por el importe definitivo y se envía al consultor para su formalización

2.1.3 Inmuebles, Embarcaciones Pesqueras y Aeronaves

Consultor Leasing

a) Solicita al Abogado Senior Leasing, la revisión de los documentos remitidos y la elaboración del contrato con el fin de formalizar la operación del Arrendamiento Financiero.

Abogado Senior Leasing

b) Verifica en la documentación:

- Los datos de la Ficha de Transacción estén completos y legibles y con la firma correspondiente.
- Los representantes indicados en la constancia, tengan poderes para suscribir contratos de Arrendamiento Financiero; sea que estén registrados en el banco, o estén facultados en los documentos donde constan dichos poderes.
- Los representantes de la empresa fiadora (si fuese el caso), tengan poderes para afianzar a terceros, estando facultados en los documentos donde constan dichos poderes.

c) Realiza las observaciones pertinentes mediante un correo electrónico dirigido al Consultor de Leasing.

d) Elabora la Minuta y envía al Consultor de Leasing, para conseguir la firma y conformidad del cliente.

e) Envía al Departamento de Administración Centralizada los siguientes documentos:

- Minuta original firmada por el cliente y el Banco.
- Fotocopias de Hoja de Resumen (HR) y Predio Urbano (PU)
- Recibos Cancelados del impuesto Predial y arbitrios.
- Constancia municipal de no adeudos.

f) Remite la Minuta a la Notaría y comunica al Consultor de Leasing.

g) Envía al Analista Desembolsos - Préstamos Comerciales, copia de la Declaración Jurada de Autovalúo conjuntamente con otros documentos.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

h) Verifica si las garantías que respaldan a la línea se encuentran activadas.

i) verifica en consist monto aprobado para la operación de leasing.

j) Da su conformidad a la verificación de datos de la ficha de transacción.

k) Ingresa Desembolso al proveedor en Winleasing.

l) Elabora planilla de cargo y emisión de cheque de gerencia.

m) Solicita V°B° en la planilla al Coordinador Desembolso-Prestamos Comerciales

Coordinador Desembolso Leasing – Préstamos Comerciales

n) Recibe planilla de cargo / emisión de cheque de gerencia y coloca V°B°, para luego entregar al Analista Desembolsos – Prestamos Comerciales.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

o) Recibe planilla cargo / abono con V°B° del Coordinador Desembolsos – Prestamos Comerciales.

p) Si Identifica que el bien leasing es otorgado por el Banco (Deducciones y/o retenciones) envía al Analista Asistente Desembolsos – Préstamos Comerciales los datos del cargo y emisión de cheque de gerencia, para su ingreso al sistema SIGA.

q) Si Identifica que el bien leasing es otorgado por Credileasing envía correo de instrucción a Spaf Procesos Financieros con los datos del cargo y emisión de cheque de gerencia, para el pago a proveedor.

2.1.3.1 Inmuebles, Embarcaciones Pesqueras y Aeronaves (bien Leasing) otorgado por el Banco (Deducciones y/o retenciones)

a) Se efectúan las actividades descritas en el punto 2.1.1.1 acápite a) hasta la n).

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

b) Ingresar y activar, en el sistema consist, las garantías adicionales inscribibles a favor de Crédito Leasing S.A.

Área Administración Centralizada

c) Registrar el inmueble en el Municipio como propiedad de Crédito Leasing S.A. o Banco de Crédito BCP.

d) Pagar Alcabala.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

e) Verificar si las garantías que respaldan la línea se encuentran:

- Activadas (garantías reales) o
- Verificadas (garantías personales).

f) Enviar documentos (copia ficha de transacciones, proforma factura y/o valuación) a Garantías y Seguros Préstamos Comerciales para el trámite del seguro.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

g) Remite el cheque a la Notaría, para entregarla al Cliente en coordinación con el consultor leasing.

Consultor Leasing

h) Hacer seguimiento a la toma de firmas en Notaría y al trámite en los Registros Públicos.

Analista Post Venta Leasing - Préstamos Comerciales

- i) Recibe testimonio de contrato leasing y paga facturas por servicios de la Notaria.
- j) Verifica que testimonio calce con la información de Winleasing para luego enviarlo al archivo Ransa.

2.1.3.2 Inmuebles, Embarcaciones Pesqueras y Aeronaves (bien Leasing) otorgado por Credileasing.

Coordinador de la Sección Instrucciones financieras – Servicio Proceso Administrativo y Financieros

- a) Recibe correo de instrucción del Analista Desembolsos – Prestamos Comerciales con los datos del cargo / emisión de cheque de gerencia, para el pago a proveedor.
- b) Realiza el cargo Caja de Credileasing y abona a la cuenta del proveedor.

Nota: En aquellos contratos leasing que se establece el pago de una cuota inicial por parte del cliente, el Analista Desembolsos – Préstamos Comerciales solicita a Spaf Procesos Financieros el cargo a la cuenta del cliente por el monto de la cuota inicial.

Cuando el pago corresponde a una operación de Banco y no de Credileasing, y se necesite hacer retenciones de IGV, el Área de Administración Centralizada es la encargada de realizar las retenciones del IGV al momento del pago de la factura

- c) Entrega al final del día las notas de cargo / abono según las instrucciones del Coordinador Desembolsos Préstamos Comerciales.

Analista Desembolsos Leasing - Préstamos Comerciales

- d) Se efectúan las actividades descritas en el punto 2.1.3.1 acápite b) hasta la j).

Firmado por Juan Carlos Zavaleta - Servicio de Normas.

Firmado por Enrique León - Servicio de Normas

ANEXO 3

3100.122.05.02

Organización y Funciones

Estructura y Funciones

Area de Operaciones

Fecha de Vigencia: 24/10/2008

Fecha de Publicación: 22/10/2008

1. Misión

Atender las operaciones de back office requeridas por los diferentes clientes internos y externos, ofreciendo los mayores estándares de atención del mercado, manteniendo una alta eficiencia y productividad y contando con un equipo de trabajo de primer nivel.

2. Ámbito de Autoridad

a) El Área de Operaciones reporta a la Gerencia de la División Administración y Procesos y está a cargo del Sr. Augusto Astete.

b) Reportan al Área de Operaciones, los siguientes Servicios:

- Servicio Procesos para Empresas y Mercado de Capitales, a cargo del Sr. Jorge Alarcón.
- Servicio Procesos de Información, a cargo del Sr. Ricardo Navarro.
- Servicio Procesos Administrativos y Financieros, a cargo del Sr. José Luis Raffo.
- Servicio Atención al Cliente, a cargo del Sr. José Luis Lastra.
- Servicio Administración de Efectivo, a cargo del Sr. Pedro Raygada.

c) Reportan al Servicio Procesos para Empresas y Mercado de Capitales, las siguientes Unidades:

- Departamento Procesos Préstamos Comerciales
- Departamento Procesos Mercado de Capitales
- Departamento Garantías y Seguros

d) Reportan al Servicio Procesos de Información, las siguientes Unidades:

- Departamento Procesos Masivos
- Departamento Post Venta
- Departamento Procesos Especiales

e) Reportan al Servicio Procesos Administrativos y Financieros, las siguientes Unidades:

- Departamento Procesos Financieros
- Departamento Procesos Legales

f) Reportan al Servicio Atención al Cliente, las siguientes Unidades:

- Sección Requerimientos
- Sección Reclamos Generales
- Sección Reclamos Clientes Preferentes
- Sección Reclamos Especiales
- Sección Prevención de Reclamos

g) Reportan al Servicio Administración de Efectivo, las siguientes Unidades:

- Departamento Administración de Cajeros Automáticos
- Departamento Control y Abastecimiento de Efectivo

3. Área de Operaciones

a) Supervisar que las unidades a su cargo desarrollen eficientemente sus funciones, asegurando un alto nivel de servicio a clientes internos y externos.

- b)** Supervisar el desarrollo de los planes de acción necesarios para cumplir con los objetivos del Área, manteniendo un alto grado de eficiencia y calidad de servicio.
- c)** Supervisar y garantizar la correcta ejecución de los procedimientos operativos establecidos, y asesorar a las diferentes oficinas del Banco en asuntos relacionados con las operaciones que se procesan a través del Área.
- d)** Proponer los cambios y mejoras que permitan un mayor nivel de eficiencia y asegure una excelente calidad de atención a clientes internos y externos.
- e)** Apoyar a las diferentes Unidades del Banco generadoras de ingresos por comisiones, vía el ofrecimiento de servicios a terceros, en coordinación con las mismas.
- f)** Asegurar un estricto cumplimiento de las metas presupuestales en lo que a gastos generales y operativos se refiere, y evaluar permanentemente su reducción.
- g)** Supervisar y adecuar la capacidad instalada de cada una de los Servicios a los requerimientos del mercado.
- h)** Supervisar el uso eficiente de los recursos proporcionados por el Banco para el cumplimiento de las funciones del Área al menor costo operativo posible.
- i)** Asegurar que las Directivas dadas por la Dirección del Banco se cumplan.
- j)** Asesorar y apoyar a las diferentes Oficinas del Banco en la solución de problemas operativos.
- k)** Revisar periódicamente la estructura organizativa del Área.
- l)** Promover y hacer seguimiento del Plan de Gestión y desarrollo Humano.
- n)** Elaborar y administrar el Presupuesto Anual de Inversiones y Gastos del Área en coordinación con sus Jefes de Servicio y con el apoyo del Servicio de Planificación de Canales y Procesos.

3.1 Servicio Procesos para Empresas y Mercado de Capitales

a) Estar al servicio del cliente, brindando un soporte eficiente en cada proceso, con el más alto estándar de calidad en la atención a los productos de Mercado de Capitales; Créditos Comerciales, Créditos de Arrendamiento Financiero y Créditos de Consumo.

b) Velar por el cumplimiento de las normas y políticas crediticias del banco y las de Mercados de Capitales con relación a los productos que administra.

A continuación se detallan los Departamentos que conforman el Servicio y sus funciones:

3.1.1 Departamento Procesos Préstamos Comerciales

a) Analiza y controla que los créditos comerciales y de arrendamiento financiero cumplan las condiciones establecidas en la propuesta de créditos y la política crediticia establecida por el banco según lo normado, así mismo verifica la formalización contractual del crédito y luego procede al desembolso, registro y contabilización de los mismos.

b) Emite, prorroga, cancela y administra la ejecución de las Cartas Fianzas a nivel nacional, de acuerdo a la normativa y legislación vigente.

c) A solicitud de la Banca mayorista y Minorista procede a amortizar, renovar, reestructurar y cancelar operaciones de créditos comerciales y leasing, verificando que se cumplan las condiciones establecidas por el banco y los contratos.

d) Administra y controla los saldos adeudados por créditos Mi Vivienda y Mi Hogar, coordina con la áreas involucradas del banco y COFIDE el reporte de las operaciones de post venta, pre pagos, bonos de buen pagador y modificaciones en los créditos. Así mismo efectúa la conciliación entre el activo y pasivo.

e) Actualiza en el sistema los valores de riesgo por operaciones de Derivados Financieros Forwards y Swaps en coordinación con Mercado de Capitales.

f) Da soporte al área de Cuentas Especiales en la administración y reembolsos de los créditos desembolsados bajo el programa de RFA (Rescate Financiero Agrícola).

g) Consolida y envía la documentación de Clientes que ingresan a Cobranza Judicial por Decisión del Funcionario de Negocios de Cuentas Especiales.

h) Emite contratos por las líneas de créditos comerciales aprobadas, verifica, formaliza, registra y libera en el sistema las garantías personales (Fiadores)

i) Ejecuta las funciones de post venta en los créditos leasing, facturación, pago de impuestos, emisión de plaquetas, transferencias de tarjetas de propiedad y resolución de contratos. .

3.1.2 Departamento Procesos Mercado de Capitales

a) Brinda soporte a la Gerencia Central de Gestión de Activos y al Área de Tesorería y Cambios en el proceso de las inversiones en cartera propia y de terceros.

b) Administrar la guarda física y electrónica de los títulos valores cotizados en la Bolsa de Valores de Lima y de otros mercados del exterior

c) Procesa las transferencias vía Banco Central de Reserva, a través de su aplicativo LBTR, así como el trámite de los préstamos interbancarios, recibidos y otorgados, depósitos a plazo recibidos y otorgados con bancos locales y del exterior, overnight, redescuentos y otras operaciones del mercado monetario.

d) Contabilizar las operaciones realizadas por los productos de las Gerencias de Gestión de Activos y Área de Tesorería a través del proceso de compensación y liquidación.

e) Tramitar las aperturas y cancelaciones de Depósitos de Cuentas a Plazo Especiales de Tesorería.

f) Brinda soporte administrativo y contable a la unidad de Derivados Financieros del Área de Tesorería y Cambios; administra el flujo de pagos, contratos y otros relacionados a las operaciones de SWAP de tasa, SWAP de Moneda, Forward Forex, Opciones, etc.

g) Brinda soporte administrativo y contable a la unidad de cambios, administrando los saldos operativo /contable de las posiciones de cambios, registro de la utilidad y posiciones de forward.

h) Brinda soporte en la liquidación de operaciones de subsidiarias Credibolsa y Credifondo, en las operaciones procesadas por la RED de oficinas del BCP.

3.1.3 Departamento Garantías y Seguros

a) Revisar, analizar, autorizar, constituir, renovar, ejecutar, controlar y levantar garantías no inscritas e inscritas, en Registros Públicos, así como las garantías mobiliarias sobre vehículos, para créditos hipotecarios, proveedores del BCP y Sepymex.

b) Gestionar y registrar las retasaciones e inspecciones de los bienes inscritos o afectados en garantía a favor del Banco, los bienes en arrendamiento financiero y warrants.

c) Administrar las afectaciones y liberaciones, en el Módulo de Custodia y Módulo de Fondos Mutuos Credifondo, los fondos mutuos e instrumentos de renta variable y renta fija, en garantía mobiliaria.

d) Contratar, renovar, controlar y registrar seguros sobre bienes en arrendamiento financiero, garantías de créditos comerciales y créditos personales vehiculares e hipotecarios.

e) Evaluar los seguros contratados directamente por los clientes en el caso de garantías de créditos comerciales, arrendamiento financiero y seguros personales. . Así mismo administrar los vencimientos de estos Seguros.

f) Atención y análisis de las solicitudes de los clientes por seguros Hipotecarios y vehiculares: por desgravamen y/o seguro del bien (inmueble o vehículo)

g) Atención y análisis para la aprobación de las solicitudes del seguro de desgravamen de los créditos Pyme.

h) Atención de siniestros e indemnizaciones de garantías comerciales, arrendamiento financiero y seguros personales vehiculares ó hipotecarios, seguro múltiple y desgravamen; en coordinación con las compañías de seguros.

i) Atención del beneficio del seguro de desgravamen de clientes de Créditos Personales y Seguro múltiple; en coordinación con las compañías de seguros.

j) Supervisar el desarrollo eficiente del servicio brindado por los asesores de seguros y el módulo de Pacífico Vida.

k) Retroalimentar a las Bancas, Seguimiento y Control de Garantías, Marketing, Riesgos y ventas Dirigidas, con la información de la situación de los seguros comerciales, de arrendamiento financiero y personales; para los fines pertinentes.

l) Registrar y difundir las condiciones de los Convenios de Crédito Personales.

m) Asegurar el cumplimiento del proceso de desembolso de créditos vehiculares.

n) Asegurar el cumplimiento del proceso de inscripción vehicular ante los RRPP a favor del Banco.

3.2 Servicio Procesos de Información

a) Apoyar a las Unidades de contacto con el cliente a mejorar sus tiempos de atención y reducir sus costos operativos a través de la centralización de procesos y generación de ahorros por economías de escala.

b) Retroalimentar a las Bancas/Áreas enviando información oportuna relacionada al procesamiento de sus productos con la finalidad de lograr la mejora continua.

A continuación se detallan los Departamentos que conforman el Servicio y sus funciones:

3.2.1 Departamento Procesos Masivos

a) Fiscalizar e Ingresar la información de las solicitudes de Tarjetas y Créditos al Modulo Integrado de Créditos (M.I.C.) y/o MIC Paraguas.

b) Procesar las Planillas y Diskettes recibidos por Depósitos C.T.S., Abrir cuentas CTS para abonos vía Telecrédito, Ingresar las Solicitudes de Seguros de Vida, Protección de Tarjetas y Seguro Múltiple al Aplicativo Bancaseguros y Conciliar las Planillas de A.F.P.

c) Grabar y despachar a nivel nacional y al exterior las tarjetas de crédito, débito y tarjetas inteligentes emitidas.

3.2.2 Departamento Post Venta

- a)** Administración y mantenimiento de la cartera de Débito Automático, realizando las funciones de afiliación, desafiliación, modificaciones y el seguimiento de las instrucciones monetarias enviadas por las empresas afiliadas.
- b)** Realizar el seguimiento y Control de Calidad de los procesos del Servicio Procesos de Información y del Servicio Procesos Administrativos y Financieros.
- c)** Participar en la elaboración de herramientas que permitan la mejora continua de los procesos.
- d)** Mantener debidamente actualizada las BD de clientes del BCP (Consist-Cif, Saving/Impacs-Systematics y VP-Tarjetas) atendiendo las solicitudes generadas en los puntos de atención al público (AdVS, JdBS, FFNN, etc.) ó a manera de corrección solicitado por las áreas Soluciones de Negocio, Auditoría o por proyectos específicos.
- e)** Efectuar la verificación y marcado de Cuenta Sueldo.
- f)** Efectuar el marcado y desmarcado de las cuentas afectas al ITF.
- g)** Efectuar el seguimiento para la corrección de inconsistencias en los reportes RCD (Relación de Clientes Deudores) y FSD (Fondo de Seguro de Depósitos).
- h)** Procesar aperturas de Planes de Ahorro para Cuenta Sueldo, Cuentas de Ahorro para Desembolsos, Cuentas Corrientes en EUROS y Cuentas a Plazo para Hipoteca, ingreso de Formularios Electrónicos de Reclamos y Solicitudes (F.E.R.S.), para la atención de Copias Externas.
- i)** Atender las Solicitudes de nuestros Clientes referentes a Copias Y Trámites Diversos (Constancias de Situación de Endeudamiento, Certificaciones de Pago Sunat, Información sobre consumos en P.O.S. y retiros por Cajeros A.T.M.).
- j)** Realizar la encuesta de Clima Laboral al Área de Operaciones, procesar información y entregar los resultados a las Jefaturas.
- k)** Diseñar y brindar mantenimiento a las Planillas de Desempeño del Servicio Procesos de Información.

3.2.3 Departamento Procesos Especiales

- a)** Procesar los depósitos con cheques, transmitir la data de los cheques del BCP al Host, transmitir la data electrónica y enviar los cheques correspondientes a otros bancos a la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) y el Centro de Intercambio Físico respectivamente. Así como también Procesar los cheques del BCP recibidos por otros bancos y enviados al canje a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).
- b)** Ingresar al sistema las letras recibidas en Cobranzas y Descuento, ordenar para su custodia y su posterior extracción.
- c)** Validar las características de los cheques en formatos especiales (cheques Voucher), ingresar al sistema las nuevas numeraciones y enviar al Archivo los documentos sustentatorios.
- d)** Fiscalizar las firmas de los cheques BCP, consolidar la data de rechazos de cheques en canje a nivel Lima y transmitir a la Cámara de Compensación Electrónica (CCE), devolver los cheques rechazados a los otros bancos o al depositante.
- e)** Conciliación y acreditación de las cuentas internas de recaudación tales como: Sunat Impuestos, Sunat Aduanas, AFPs, Servicios, Venta de pines.
- f)** Conciliar las cuentas contables Canje Local y Canje Rechazos a nivel Gran Lima.
- g)** Verificar la data de los cheques depositados en cuenta en nuestras oficinas de la red de la Gran Lima versus lo procesado en el Departamento Procesos Masivos del mismo Servicio y corregir las inconsistencias detectadas.
- h)** Validar las transmisiones de envío y recepción de Transferencias Interbancarias a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) y efectuar las regularizaciones correspondientes en caso de diferencias por problemas técnicos / operativos.
- i)** Consolidar las ventas de cheques de viajero de nuestras oficinas de la red a nivel nacional y transmitir la data correspondiente a la empresa emisora American Express.
- j)** Consolidar los cheques de viajero comprados en nuestras oficinas de la red a nivel nacional y enviar para su negociación a nuestros corresponsales Wachovia Bank (EE.UU.) y Amex Bank (Alemania).

- k)** Consolidar los cheques girados contra Bancos de los Estados Unidos de Norte América depositados en cuenta en nuestras oficinas de la red a nivel nacional y enviar para su negociación a nuestro corresponsal Wachovia Bank.
- l)** Consolidar e ingresar al sistema la información referente a los beneficiarios de cheques protestados recibidos en canje a nivel Lima para su posterior envío a la Cámara de Comercio de Lima.
- m)** Custodiar las letras ingresadas al BCP a Nivel Nacional así como también la custodia de los pagarés tasa vencida con plaza de cobro Lima.
- n)** Custodiar planillas con letras en Descuento y Cobranza Garantía pendientes de calificación por parte de los Funcionarios de Negocios.
- o)** Digitar las planillas recepcionadas en descuento y cobranza garantía a través del CAPS para la calificación de las mismas por parte de los Funcionarios de Negocios.
- p)** Desembolsar las planillas en Descuento y Cobranza Garantía previamente calificadas por los FFNN y aprobadas por las respectivas Jefaturas de Grupo, en aquellas bancas que no ingresan al proceso CAPS.
- q)** Gestionar en el plazo establecido por la Ley de Títulos y Valores, el protesto de letras y pagarés con plaza de cobro en la Gran Lima que no han sido cancelados/amortizados hasta el 8vo día posterior al vencimiento.
- r)** Remitir a las oficinas a nivel nacional, las letras no canceladas / amortizadas posterior al vencimiento para el respectivo protesto.
- s)** Devolver a nivel nacional las letras Canceladas / Amortizadas / Protestadas / Devueltas a solicitud, Incobrables y Vencidas al aceptante o cedente / descontante según corresponda.
- t)** Controlar y realizar seguimiento por las letras pendientes de aceptación a nivel nacional.
- u)** Controlar el cuadro de la cartera de letras en descuento y cobranza garantía en situación vencidas.

v) Recepcionar y fiscalizar las valijas y documentos de las oficinas de Lima y Provincias.

w) Ingresar los documentos al Sistema Control de Documentos (SCD) y derivarlos a las Unidades que correspondan.

x) Imprimir, verificar y derivar los documentos enviados vía “scan to mail” a través del buzón Recepción SPIN

y) Clasificar las letras recepcionadas a nivel nacional y derivarlas a las Unidades correspondientes.

3.3. Servicio Procesos Administrativos y Financieros

A continuación se detalla los departamentos que conforman el Servicio Procesos Administrativos y Financieros así como sus funciones:

3.3.1 Departamento Procesos Financieros

a) Recibir de nuestros clientes internos y externos a nivel nacional, todas las instrucciones y Cartas Orden que cumplan con las pautas normadas para su validación y procesamiento a través de los Aplicativos Finesse, Bizagi, Motor de Pagos Masivos y Telecrédito de operaciones referidas a:

- Transferencias entre cuentas propias y a terceros
- Emisión de transferencias País.
- Cancelación de Letras y FEDD
- Pago de Haberes y Proveedores
- Pagos a cuenta de Créditos Personales y Tarjetas de Crédito
- Transferencias Interbancarias

b) Procesar y tramitar los traslados de CTS entre Bancos a nivel nacional y mantenimiento de saldos.

c) Atender las regularizaciones monetarias procedentes del Servicio de Atención al Cliente y Funcionarios de Negocios.

- d)** Centralizar y conciliar a nivel nacional las notas contables por disposición de efectivo de tarjeta de crédito VISA Internacional y la respectiva conciliación de la analítica contable.
- e)** Centralizar y conciliar a nivel nacional notas contables por pagos a cuenta de tarjetas de crédito AMEX Foráneas y realizar la transmisión a AMEX México.
- f)** Efectuar las labores de intercambio con los bancos afiliados a VISA.
- g)** Efectuar la conciliación de las Bases I y II en tarjeta de débito.
- h)** Tramitar Cartas Notariales.
- i)** Dar soporte contable a las unidades Legales de Lima Metropolitana.
- j)** Dar soporte operativo al proceso de Retenciones Judiciales.
- k)** Recibir, validar y abonar las solicitudes de Abono Bajo Autonomía. (ABA)
- l)** Regularizar transacciones que ingresan en tarjetas de crédito bloqueadas, así como, transacciones rechazadas de la conciliación de Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito.
- m)** Verificar los rechazos de Pago de Haberes con medio magnético de la Gran Lima y coordinar su regularización.
- n)** Efectuar los contra cargos por consumos POS o disposiciones en efectivo realizados a través de ATM's de otras redes para las Tarjetas VISA, AMEX Y MASTERCARD.
- o)** Procesar los depósitos iniciales a las cuentas a plazo abiertas a través de Homebanking.
- p)** Procesar los pagos de AFP solicitados a través de Telecrédito.
- r)** Procesar los abonos de recojo de efectivo de las transportadoras Hermes y Prosegur.
- s)** Procesar las instrucciones vía MT 101 recibidas del exterior.
- t)** Procesar las retenciones internas en cuentas corrientes solicitadas por los Funcionarios de Negocios.

- u)** Procesar las regularizaciones monetarias, pagos a cuenta, pre-pagos, y cancelaciones de saldos de Tarjetas Visa y Amex, recibidas a través del Sistema de Modificaciones Extra (SMEX) o correo electrónico.
- v)** Procesar los cargos en tarjetas de Crédito Visa y Amex y pagos a las entidades financieras por campañas Cash y Balance Transfer.
- w)** Pagar facturas a establecimientos y líneas aéreas afiliadas al programa TRAVEL.
- x)** Procesar las regularizaciones monetarias, pagos a cuenta, pre-pagos, cambios de seguros y tasas, ingresos por renuncia al retorno, ampliaciones y cancelaciones de Créditos Hipotecarios, Letras Hipotecarias y Créditos Personales recibidas a nivel nacional a través del Sistema de Modificaciones Extra (SMEX) o correo electrónico.
- y)** Dar soporte operativo a la Unidad de Créditos Hipotecarios.
- z)** Procesar las regularizaciones contables en Tarjetas de Crédito, Créditos Hipotecarios y Créditos Personales solicitadas por el Servicio de Atención al Cliente para atención de reclamos.
 - aa)** Procesar los pagos a cuenta de Créditos Personales con Descuento por Planilla (DPP).
 - ab)** Procesar los pagos a cuenta, pre-pagos y cancelaciones de Tarjeta Solución Negocios y Créditos PYME.
 - ac)** Procesar las modificaciones no monetarias por mantenimientos y actualizaciones de Tarjetas de Crédito Visa y Amex en Vision Plus y de Créditos Personales en ALS.
 - ad)** Procesar la generación de Tarjetas Visa Empresarial.
 - af)** Procesar el ingreso de Créditos refinanciados y Créditos PYME.
 - ag)** Procesar las aperturas de Cuentas Corrientes internas.
 - ah)** Procesar las modificaciones de mantenimiento de cuentas en Systematics.

ai) Atender, analizar y dar solución a los reclamos por transacciones mal efectuadas en puntos de venta y retiros incompletos, no dispensados en cajeros automáticos con tarjeta de crédito y/o débito.

3.3.2 Departamento Procesos Legales

a) Dar cumplimiento a los mandatos de embargo en forma de retención de los Juzgados y Ejecutorías Coactivas, sobre cuentas, fondos, valores, haberes, etc.; con o sin Toma de Dicho.

b) Realizar el trámite de Consignación a Juzgados y entrega de cheques a los Ejecutores Coactivos sobre los montos retenidos.

c) Instruir el desbloqueo temporal de cuentas a fin de aplicar los fondos a las deudas del cliente contraídas antes del embargo.

d) Autorizar el retiro parcial o total de las cuentas CTS de clientes y Gremio 94, respecto de bloqueos: OJD, ALS, FAL, ESP.

e) Dar instrucciones dejando sin efecto un embargo y/o desbloqueo definitivo y/o abono en cuenta de un cliente, en cumplimiento a un mandato de levantamiento de embargo notificado por un juez o ejecutor coactivo.

f) Brindar soporte al proceso de aperturas de Cuentas Jurídicas, realizando las labores de fiscalía, estudio de poderes y escaneo de firmas.

g) Brindar soporte al Área PYME realizando el estudio de poderes TSN.

h) Abrir las cuentas corrientes de clientes PYME que no se realizan con las Asesoras de Ventas y Servicios (Apertura no presencial).

i) Ingresar los datos complementarios en el SAP de cuentas corrientes de Personas Jurídicas luego del estudio de poderes e ingreso de firmas al sistema.

3.4. Servicio Atención al Cliente

A continuación se detallan las Secciones que conforman el Servicio Atención al Cliente y sus funciones:

3.4.1 Sección Requerimientos

a) Se encargan de la atención de solicitudes tipo requerimiento de cliente, correspondiente a solicitud de explicación, información, beneficios y/o regularizaciones operativas. Los requerimientos pueden ser monetarios o no monetarios.

3.4.2 Sección Reclamos Generales

a) Se encargan de la atención de solicitudes de reclamo, de clientes Banca de Negocios, Banca Piloto PYME, Banca de Consumo y No Clientes.

3.4.3 Sección Reclamos Clientes Preferentes

a) Se encargan de la atención de solicitudes de reclamo, de clientes Banca Exclusiva, Banca Corporativa, Banca Empresarial, Banca Institucional y Banca Privada.

b) Atender, analizar y dar solución a las solicitudes de reclamos por consumos no reconocidos con tarjeta de crédito Visa y Amex, emitidas por el BCP.

3.4.4 Sección Reclamos Especiales

a) Se encargan de la atención de oficios enviados a la División Legal por parte de los organismos judiciales, oficios enviados por los Organismos Reguladores (Superintendencia de Banca y Seguros, Defensor del Cliente Financiero e INDECOPI).

b) Atender, analizar y dar solución a las solicitudes de reclamos de retiros no reconocidos en ventanilla o en cajeros automáticos con tarjeta de débito (Credimás).

c) Se encargan de la atención de solicitudes de reclamos reiterativos sobre la atención de la Sección Reclamos Generales y de la Sección Reclamos Cliente Preferente y solicitudes sobre consumos y/o retiros no reconocidos en Tarjeta de Débito (Fraude).

3.4.5 Sección Prevención de Reclamos

a) Se encargan de identificar problemas, para luego realizar proyectos de mejora, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio a los clientes y reducir reclamos.

b) Elaborar los reportes requeridos por la SBS.

c) Control de calidad de las cartas enviadas a nuestros clientes, a través de verificaciones preventivas, retroalimentación y capacitaciones a las secciones del SAC.

d) Elaborar informes sobre las observaciones realizadas por Auditoría Externa e Interna, y las realizadas por la SBS.

3.4.5.1 Unidad Administrador de Solicitudes

a) Ejecuta la Interfaz FERS-Counselor de las solicitudes de servicio (ABA, Trámites, Reclamos, Seguros), a excepción de las solicitudes de Copias. Las solicitudes rechazadas son ingresadas manualmente por la Unidad de Administrador de Solicitudes.

b) Realiza el filtro de las solicitudes ingresadas como reclamo con el propósito de identificar el correcto ingreso de las mismas, caso contrario se procede con la derivación de la solicitud al servicio correspondiente, según detalle en cuadro adjunto:

SERVICIO	PEMEC	SPAF	SPIN	EXPEDICION	SAC
PROCESO	Trámites y Beneficios de Seguros	ABA	Copias		
	Cierre de cuentas	Calle de Millas	Constancia de Situación de Endeudamiento Detalle transferencias por Internet Certificado de Pago de Servicios a través de Internet Información ATM/POS Detalle anual de ITF por cliente (DNIO RUC)	Documentos Rezagados (NO mayor a 03 meses)	Solicitud de Reclamos

3.4.5.2 Unidad de Proyectos

a) Diseñar, elaborar y proponer proyectos de reducción de ingreso de solicitudes de reclamos y coordinar con las áreas involucradas la implementación de las mismas.

b) Realizar mejoras en los procesos internos con la finalidad de brindar un servicio con excelencia en nuestra atención a los clientes.

c) Realizar capacitaciones a los diferentes puntos de contacto, así como retroalimentación a través de la red.

3.4.5.3 Unidad de Control de Calidad

a) Desarrollar proyectos de mejora continua en los procesos del Servicio Atención al Cliente y brindar calidad de servicio a nuestros clientes internos y externos.

- b) Brindar las facilidades e información a la SBS sobre la visita de auditoría que realiza en el Servicio de Atención al Cliente.
- c) Brindar información a Auditoría Interna y Externa sobre las observaciones y/o seguimientos realizados al Servicio de Atención al Cliente.
- d) Realizar el seguimiento a las observaciones realizadas por la SBS, a fin de verificar su aplicación y cumplimiento
- e) Revisión, actualización y creación de normas referentes a los procedimientos establecidos en el Servicio de Atención al Cliente.

3.4.5.4 Unidad de Gestión de Información

- a) Elaboración de Indicadores de Gestión del Servicio Atención al Cliente.
- b) Elaborar y brindar cuadros estadísticos referente a las solicitudes de servicio (Reclamos, Requerimientos y ABA), a las diferentes áreas del BCP.
- c) Brindar información respecto a la productividad y Calidad, para el cumplimiento de presentación de las Plantillas de Desempeño del SAC.
- d) Elaborar herramientas de software para la mejora de procesos del SAC.

3.5. Servicio Administración de Efectivo

- a) Administrar el efectivo del Banco, asegurando un adecuado abastecimiento a la red de Oficinas, Cajeros Automáticos y Clientes
- b) Administrar y mantener operativa la red de Cajeros Automáticos y de equipos Saldo Movimientos.

A continuación se detallan los Departamentos que conforman el Servicio y sus funciones:

3.5.1 Departamento Administración Cajeros Automáticos

- a) Velar por el correcto funcionamiento de los Cajeros Automáticos y equipos de Saldo y Movimientos, programando y controlando su abastecimiento oportuno, así como coordinando su operatividad, mantenimiento y ubicación.

b) Almacenar la información de las operaciones realizadas en los Cajeros Automáticos y proporcionar las evidencias necesarias para la atención de reclamos.

3.5.2 Departamento Control y Abastecimiento de Efectivo

a) Controlar saldos de efectivo en la Caja del Banco y en las Oficinas a nivel nacional, buscando su rentabilidad y que el traslado sea lo más eficiente posible.

b) Efectuar los depósitos en el BCR.

c) Atender las solicitudes de traslado de efectivo de los Clientes, Cajeros Automáticos, Oficinas y otros Bancos.

4. Organigrama

5. Códigos Operativos y de Centro de Costos

Firmado por Juan Carlos Zavaleta - Servicio de Normas.

Firmado por Enrique León - Servicio de Normas