



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS

**“PROCESO DE EVALUCION CREDITICIA PARA CLIENTES DE UN
BASE PRE-APROBADA”**

INTEGRANTES

ASESOR:

Alfredo Injoque Vicente

MATERIA:

Estructura de Datos y Algoritmos

Perú, Lima

Abril, 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación de la empresa

1.1. Política

1.2. Misión

1.3. Visión

1.4. Propósito

2. Objetivos del trabajo

3. Descripción de la empresa

3.1. Organigrama

3.2. Procesos.

4. Descripción del problema

5. Descripción de solución

1. Presentación de la empresa

Nuestro Banco se inicia en Julio de 1964, como Financiera y Promotora de la Construcción S.A. Luego en enero de 1982, se modificó su denominación a FINANPRO Empresa Financiera. Es el 21 de noviembre de 1986 cuando nos constituimos como el Banco comercial que todos conocemos: el Banco Financiero.

El Banco Pichincha de Ecuador, quien dio inicio al diseño del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional desde el año 1997 con presencia en la región andina en Perú; Panamá, Estados Unidos y España.

En el 2001 adquiere el NBK Bank consolidando su crecimiento y diversificación de sus líneas de negocio, ya que en años anteriores estuvo enfocado en el sector empresarial.

En el 2004 Desarrollamos operaciones bancarias de consumo, microcrédito y expandimos la colocación de créditos vía descuento de rol de pagos y casas comerciales a través de los llamados convenios. Es así que durante el 2006 lanzamos la tarjeta de crédito máxima Banco Financiero, con tasas muy atractivas para los consumos de nuestros clientes.

En el 2008 firmó una Alianza Estratégica con las tiendas de electrodomésticos Carsa, la cual nos permitió duplicar nuestro número de oficinas a casi 100 y contar con oficinas del Banco Financiero a nivel nacional.

En el 2018 el Banco Financiero renovó su imagen y pasó a llamarse Banco Pichincha. El cambio se encuentra alineado con la estrategia impulsada desde la matriz con el objetivo de asimilar y homogenizar la imagen del grupo en todos los países presentes. Perú cierra este proceso de cambio de marca que se ha implementado en Ecuador, Colombia y España desde el pasado junio.

1.1. Política

"Impulsar el crecimiento sostenible de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y del país. Ser el Banco líder en ofrecer soluciones financieras a nuestro mercado objetivo, brindando calidad de servicio, eficiencia y oportunidad."

1.2. Misión

"Impulsar el crecimiento sostenible de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y del país."

1.3. Visión

“Ser el Banco líder en ofrecer soluciones financieras a nuestro mercado objetivo, brindando calidad de servicio, eficiencia y oportunidad. “

1.4. Propósito

Inspirar y retribuir confianza:

- Ofreciendo la mejor experiencia al cliente.
- Transformándonos para ser más simples y más eficientes.
- Desarrollando el mejor equipo humano.
- Realizando una gestión sostenible (impacto social y ambiental).

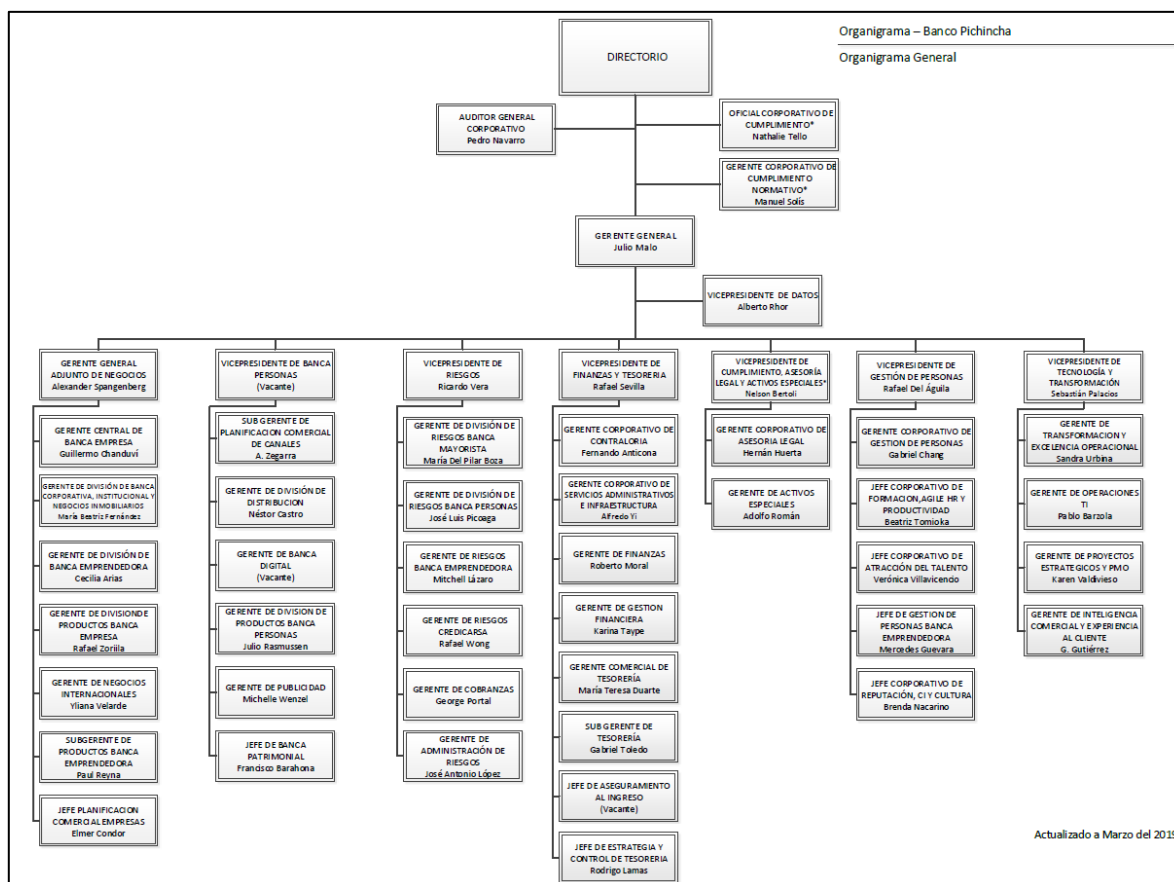
2. Objetivo del trabajo

Agilizar el proceso de evaluación crediticia de los clientes que soliciten un crédito personal que conforman una base de clientes pre-aprobada.

3. Descripción de la empresa

3.1. Organigrama

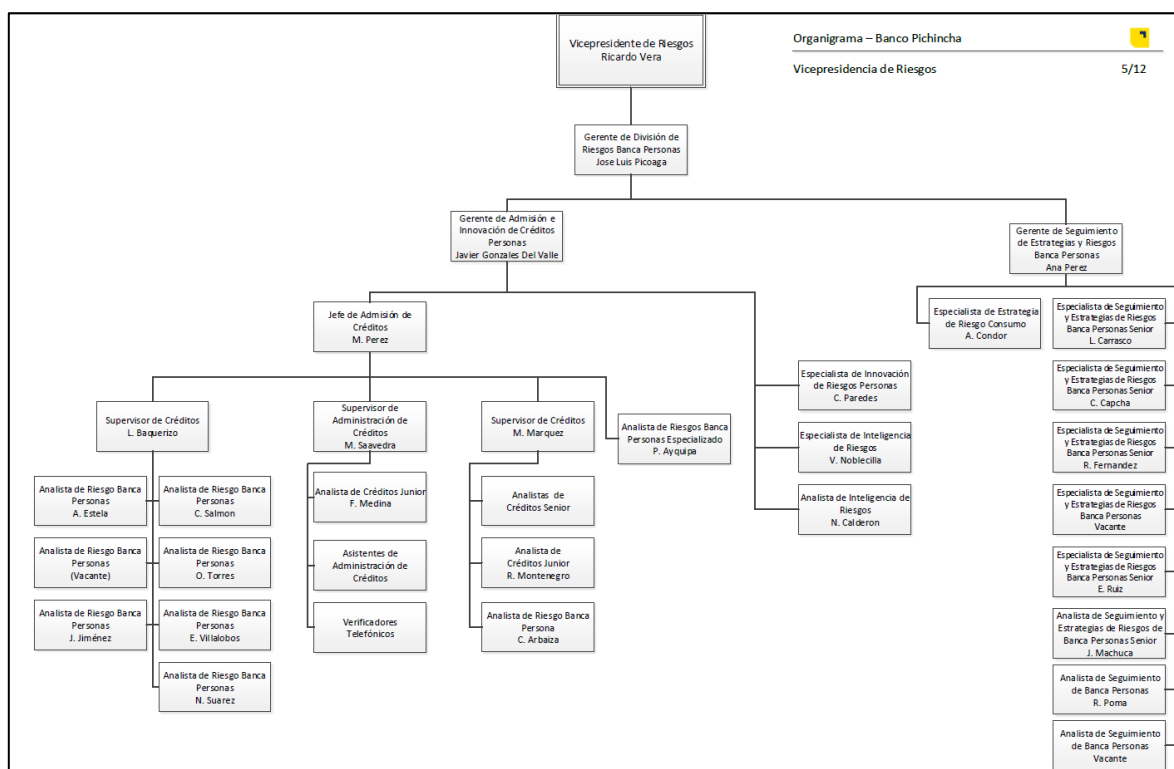
Gráfico 01: Organigrama del Banco Pichincha.



Fuente: Banco Pichincha Perú.

En el gráfico 01 se muestra el organigrama actualizado a Marzo 2019 del Banco Pichincha, liderado por Julio Malo como Gerente General. El Banco se encuentra subdividido en 6 vicepresidencias, la vicepresidencia en la cual se ubica el proceso que mejoraremos mediante el presente trabajo es la Vicepresidencia de Riesgos. Mediante el gráfico 02 se detalla dicha área con sus respectivas subdivisiones.

Gráfico 02: Organigrama Vicepresidencia de Riesgos.

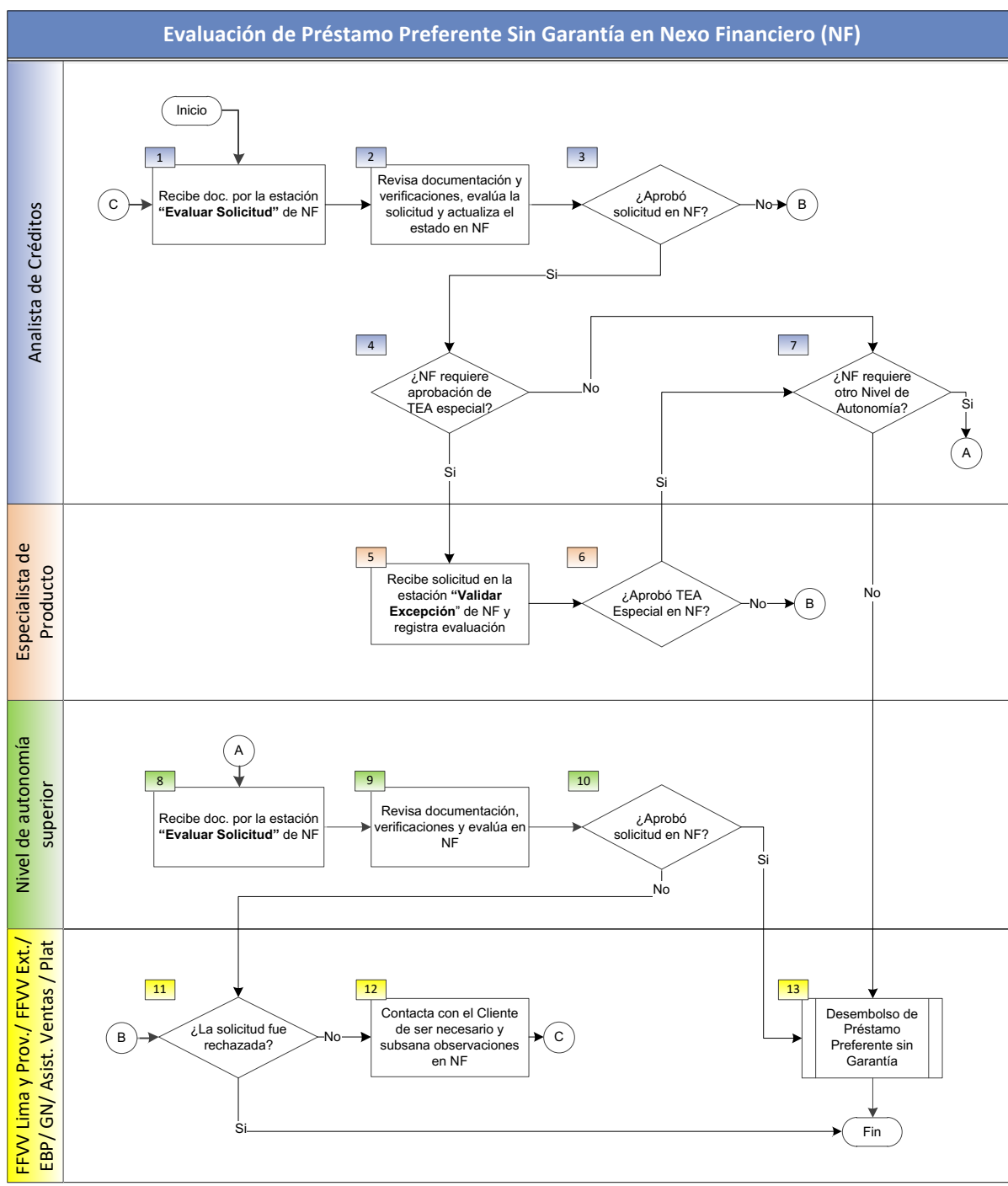


Fuente: Banco Pichincha Perú.

Mediante este organigrama ubicamos en que área específica del banco se realiza el proceso del cual trata nuestro trabajo, la evaluación de créditos personales para clientes de una base pre-aprobada.

3.2. Proceso.

3.2.1. Evaluación de Préstamo Preferente sin Garantía en NEXO FINANCIERO



N°	Posición	Descripción de la actividad
1	Analista de Créditos	Recibe los documentos por la estación "Evaluar Solicitud" de NEXO FINANCIERO.
2	Analista de Créditos	Revisa la documentación y verificaciones, evalúa endeudamiento, riesgos internos y externos, en solicitudes

N°	Posición	Descripción de la actividad
		<p>nuevas y reingresos, de ser el caso. A través del sistema NEXO FINANCIERO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registra el estado de la solicitud (aprobada, observada o rechazada). Si aprueba la solicitud, registra si es “excepción formal” o “excepción crítica” o “sin excepción”, de acuerdo lo establecido en la P-009-2012 Política de Riesgo de Préstamo Preferente. Si observa o rechaza, el detalle con comentarios u observaciones. <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la solicitud “aprobada” tiene TEA Especial por aprobar, NEXO FINANCIERO enviará a la estación “Validar Excepción” del Especialista de Producto. Si rechaza u observa la solicitud, NEXO FINANCIERO enviará a la bandeja de pendientes en la estación “Subsanar Evaluación” del EBP / GN / Plataforma / FFVV Lima y Provincias / Asistente de Ventas si es colocación de la FFVV Externa.
3	Analista de Créditos	<p>¿Aprobó solicitud en NEXO FINANCIERO?</p> <p>Si, procede con la actividad 4.</p> <p>No, procede con la actividad 11.</p>
4	Analista de Créditos	<p>¿NEXO FINANCIERO requiere aprobación de TEA Especial?</p> <p>Si, procede con la actividad 5.</p> <p>No, procede con la actividad 7.</p>
5	Especialista de Producto	<p>Desde la estación “Validar Excepción” del NEXO FINANCIERO revisa la solicitud y la documentación adjunta.</p> <p>A través del sistema NEXO FINANCIERO registra la aprobación o el rechazo de la TEA especial requerida.</p> <p>Notas: El Analista de Producto podrá aprobar la TEA especial previa constancia de un correo de aprobación por la línea de supervisión</p> <p>Si la TEA especial es rechazada, NEXO FINANCIERO regresa la solicitud a la estación de Riesgos correspondiente.</p>
6	Especialista de Producto	<p>¿Aprobó TEA Especial en NEXO FINANCIERO?</p> <p>Si, procede con la actividad 7.</p> <p>No, procede con la actividad 11.</p>
7	Nivel de Autonomía (Supervisor / Jefe / Sub	<p>¿NEXO FINANCIERO requiere otro Nivel de Autonomía?</p> <p>Si, procede con la actividad 8.</p>

N°	Posición	Descripción de la actividad
	Gerente / Gerente de Riesgos)	No , procede con la actividad 13. Notas: Toda excepción crítica sin distinción de monto deberá ser evaluado por el Nivel de Autonomía correspondiente. Si NEXO FINANCIERO no requiere otro nivel de autonomía traslada la solicitud a la estación respectiva para aprobación del desembolso.
8	Nivel de Autonomía (Supervisor / Jefe / Sub Gerente / Gerente de Riesgos)	Recibe documentos en su bandeja de la estación “Evaluar Solicitud” de NEXO FINANCIERO.
9	Nivel de Autonomía (Supervisor / Jefe / Sub Gerente / Gerente de Riesgos)	Revisa documentación y verificaciones, evalúa endeudamiento, riesgos internos y externos, tanto en solicitudes nuevas como en reingresos. A través del sistema NEXO FINANCIERO registra el estado de la solicitud: “aprobada”, “observada” o “rechazada” y los comentarios u observaciones. Nota: La solicitud “rechazada” u “observada” es enviada a la bandeja de pendientes en la estación “Subsanar Evaluación” del Funcionario de Negocio / Asistente de Ventas por las colocaciones de FFVV Externa.
10	Nivel de Autonomía (Supervisor / Jefe / Sub Gerente / Gerente de Riesgos)	¿Aprobó solicitud en NEXO FINANCIERO? Si , procede con la actividad 13 No , procede con la actividad 11.
11	Analista de Créditos	¿La solicitud fue Rechazada? Si , da por terminado el procedimiento. No , procede con la actividad 12.
12	EBP / GN / FFVV Lima y Provincias / FFVV Externa / Asistente de Ventas / Plataforma	A través del NEXO FINANCIERO visualiza las solicitudes observadas por el Analista de Créditos. Contacta con el cliente de ser necesario y levanta las observaciones a través de la Estación “Subsanar Evaluación” . Retorna a la actividad 1. Nota: El Asistente de Ventas puede llamar al cliente para subsanar observaciones menores; de no ser el caso debe solicitar al Asesor FFVV Externa la subsanación respectiva.
13	EBP / GN / Plataforma	Continúa con el sub proceso: “3.5. Desembolso de Préstamo Preferente sin Garantía” . Da por terminado el procedimiento.

4. Descripción Del Problema

Durante los últimos meses se ha evidenciado un desfase en la atención de créditos pre-aprobados, es decir, existe una demora o retraso en el tiempo de atención de los créditos por parte de los analistas, esto debido al incremento de las solicitudes en 2019, si bien es cierto se ofrece al cliente un tiempo máximo de atención de 30 minutos desde que ingresa la solicitud, en realidad el tiempo real va desde 40 hasta 1 hora en el peor de los casos.

El problema está en que los analistas dedican más tiempo a los clientes que no cuentan con una base pre-aprobada (30 minutos aprox. por cliente trámite normal), mientras que para los de una base pre-aprobada la evaluación dura apenas 5 minutos pero que al ser elevada la producción diaria no se da abasto la cantidad de analistas con las que cuenta el área de riesgos. El proceso de evaluación en algunos clientes debería estar automatizado, por un lado, se propuso una mejora en el sistema, pero aún no se ha implementado.

5. Descripción De La Solución

Implementar un programa en Ruby, para agilizar el proceso de créditos pre-aprobados desarrollando un algoritmo que evalúe los antecedentes crediticios, continuidad laboral, resultado de verificación telefónica y permita validar si el cliente califica al crédito.

Para el desarrollo se utilizará una lista enlazada donde contenga datos la cual es provisionada por el área comercial y con ello validar al usuario en el crédito que solicita