



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
SECCIÓN DE POSTGRADO

EL IMPACTO DEL SISTEMA DE CORRESPONSALÍA
BANCARIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LAS
EMPRESAS CONSTITUIDAS COMO AGENTES BCP EN LIMA
METROPOLITANA

PRESENTADA POR
MARIA EDITH ÑAÑAQUE FERNANDEZ

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD Y FINANZAS CON MENCIÓN EN
DIRECCIÓN FINANCIERA

LIMA – PERÚ

2008

**EL IMPACTO DEL SISTEMA DE CORRESPONSALÍA
BANCARIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LAS
EMPRESAS CONSTITUIDAS COMO AGENTES BCP EN LIMA
METROPOLITANA**

EL AUTOR HA PERMITIDO LA PUBLICACIÓN DE SU TESIS
EN ESTE REPOSITORIO.
ESTA OBRA DEBE SER CITADA.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

SISTEMA DE
BIBLIOTECAS



U N I V E R S I D A D D E
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
SECCIÓN DE POSTGRADO

**“EL IMPACTO DEL SISTEMA DE CORRESPONSALÍA BANCARIA DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LAS EMPRESAS CONSTITUIDAS
COMO AGENTES BCP EN LIMA METROPOLITANA”**

TESIS

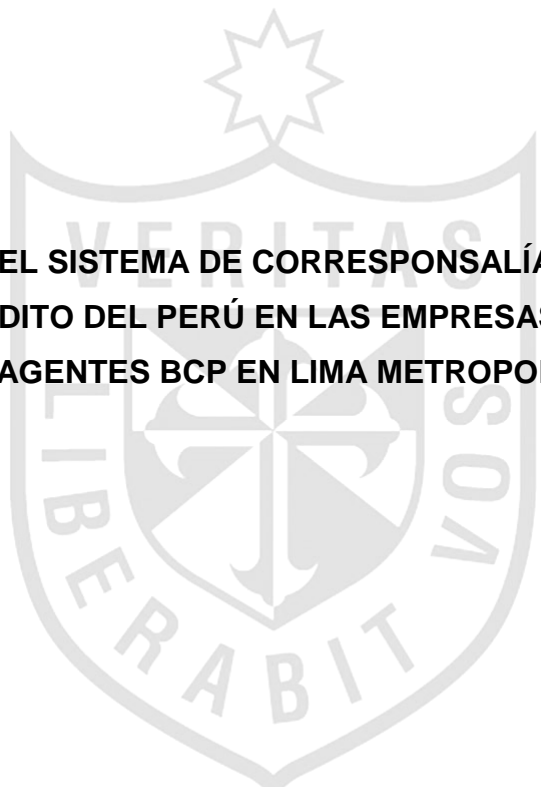
**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CONTABILIDAD
Y FINANZAS CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN FINANCIERA**

PRESENTADA POR:

MARIA EDITH ÑAÑAQUE FERNANDEZ

LIMA – PERÚ

2008



**“EL IMPACTO DEL SISTEMA DE CORRESPONSALÍA BANCARIA DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LAS EMPRESAS CONSTITUIDAS
COMO AGENTES BCP EN LIMA METROPOLITANA”**



Asesor y miembros del jurado

Asesor:

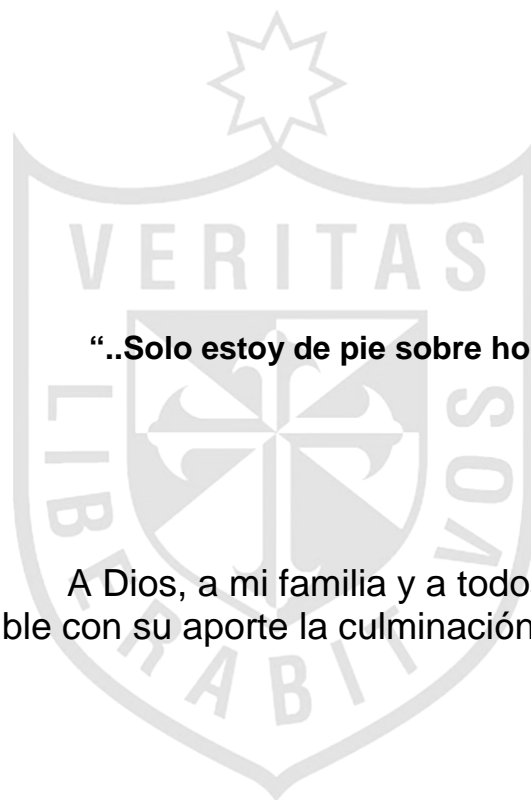
Dr. Adolfo Hinojosa Pérez

Jurado Dictaminador:

Dr. Félix Víctor Rivas Gómez

Dr. Raúl Arrarte Mera

Dr. David Llarena García



“..Solo estoy de pie sobre hombros de gigantes”

Albert Einstein

Dedicatoria

A Dios, a mi familia y a todos quienes hicieron posible con su aporte la culminación de este proyecto.

Agradecimientos

Agradecemos la colaboración de un sin número de personas entre las que se destaca la participación del Dr. Juan Alva por su apoyo incondicional, al Dr. Adolfo Hinojosa, quien actuó como Asesor Temático y cuya colaboración en la delimitación del tema ha sido de importancia trascendente; al Dr. Luis Bortesi, quien desinteresadamente aportó con sus opiniones y reflexiones al respecto del tratamiento del tema. A los Señores Roberto Gonzáles y Renzo Rossi del Banco de Crédito del Perú, quien con su amabilidad y cordialidad nos abrieron las puertas de uno de los bancos más importantes y sólidos de nuestro país.

ÍNDICE

PAGINA PRELIMINAR	
Portada	
Dedicatoria	03
Agradecimientos	04
ÍNDICE	05
RESUMEN / ABSTRACT	09
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	12
1.2. Formulación del Problema	28
1.3. Objetivos de la Investigación	29
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	30
1.5. Limitaciones de la Investigación	31
1.6. Viabilidad del Estudio	33
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	34
2.2. Bases Teóricas	54
2.3. Definiciones Conceptuales	68
2.4. Hipótesis de la Investigación	95
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	
3.1. Diseño Metodológico	100
3.2. Población y Muestra	102
3.3. Operacionalización de Variables	105
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	107
3.4. Técnicas para el Procesamiento de la Información	107
3.5. Aspectos Éticos	108
3.6. Programación y Presupuesto	108
CAPÍTULO IV: PRESENTACION, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	111
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	142
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	146
ANEXOS	150

RESUMEN

Los sistemas de corresponsalía bancaria promovidos por el Banco de Crédito del Perú a través de su producto financiero **Agente BCP**, presenta impactos en las empresas y/o personas incorporadas como agentes. Estos impactos, económicos como no económicos permiten, por una parte, mayores ingresos y mejores oportunidades de negocios tanto para el banco como para los establecimientos, y por otra parte el acceso a ciudadanos que antes no accedían al sistema financiero.

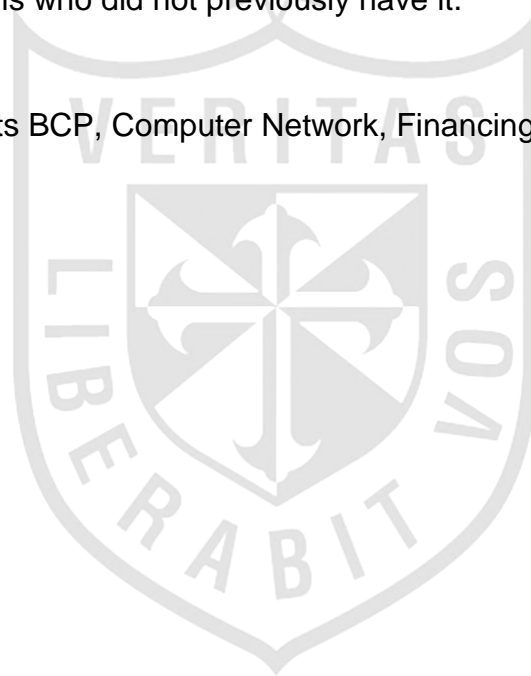
Palabras Clave: Agentes BCP, Corresponsalía Bancaria, Sistema Financiero



ABSTRACT

This study examines the impact of a computer network established by the Bank of Credit Peru through its financial product Agent BCP with small businesses and individuals for the purpose of providing them financial and technical assistance. Among the findings are that the program has both economic and non-economic impacts which, on the one hand, permit higher income and better business opportunities for both the bank and the retail outlets it serves and, on the other hand, provides access to business financing for citizens who did not previously have it.

Key Words: Agents BCP, Computer Network, Financing System



INTRODUCCIÓN

El presente estudio es producto de una investigación cualitativa – cuantitativa que se realizó en el lapso de 6 meses de recolección, procesamiento y análisis de la información acerca de la operatividad, alcance y beneficios de la implantación de los sistemas informáticos, en particular el denominado Sistema de Corresponsalía Bancaria, que permite interconectar a las empresas (entre pequeñas y medianas empresas) para que éstas últimas se constituyan en lo que se denomina Agentes BCP y realicen por cuenta del Banco de Crédito del Perú (entidad que promueve este canal de atención) operaciones financieras de corto alcance.

El presente estudio tiene como una primera premisa lo siguiente: las operaciones que realizan los individuos en canales de atención generan costos para el Banco (sobre todo en las ventanillas, en donde emplean personal, sistemas, infraestructura, etc.), los cuales tienen que ser cubiertos para no desatender a los clientes, sin embargo, muchos de estas operaciones son de baja cuantía (generalmente retiros, depósitos y pago de servicios) y estas operaciones pueden ser cubiertas por otros canales de atención. El Banco de Crédito y otros bancos están implementando sistemas y canales de atención que permiten que las operaciones de baja cuantía sean efectuadas fuera de las oficinas, agencias y sucursales, trasladándolas a canales más cercanos al cliente y más económicos para la empresa (Internet, POS, Cajeros Automáticos o ATM, etc.)

El estudio busca entender uno de estos canales (corresponsalía bancaria) y su impacto en las empresas que se constituyen como Agentes BCP, y se ha considerado una segunda premisa de análisis: las empresas constituidas como Agentes BCP obtienen beneficios que son observables en: un mayor nivel de operaciones (ventas en particular) y sobre todo otros beneficios como acceso a fuentes de financiamiento de corto plazo, publicidad gratuita y compartida con el Banco. Es decir, los beneficios que las empresas obtienen por participar como Agentes BCP son monetarios y no monetarios, pero directamente relacionados con el negocio.

El estudio se ha concentrado en Lima Metropolitana como punto de análisis, y aunque las conclusiones son diferentes que las que se puedan encontrar en las provincias del interior del País, se puede extender el hecho que las empresas obtienen beneficios no solamente económicos sino también las empresas que se incorporan y constituyen como Agentes BCP obtienen beneficios no monetario tales como la consolidación de la confianza de los clientes y usuarios y consumidores, además de un mejor posicionamiento en la colectividad. Para confirmar este hecho se ha dividido el presente estudio en tres secciones.

En la primera sección explicaremos los antecedentes de la investigación, la descripción del problema de investigación, los objetivos La propuesta de investigación apunta a describir que La implementación de los Sistemas de Corresponsalía Bancaria de las empresas constituidas como Agentes BCP del Banco de Crédito del Perú a nivel de Lima Metropolitana impactan favorablemente en la atención de los usuarios, la captación de clientes y los resultados financieros de ambos participantes. Esta hipótesis de investigación concentra los esfuerzos a comprender que las razones que generan esta simbiosis en el binomio Banco – Empresas tienen componentes económicos (en primer lugar) y extraeconómicos (tales como la consolidación de la confianza).

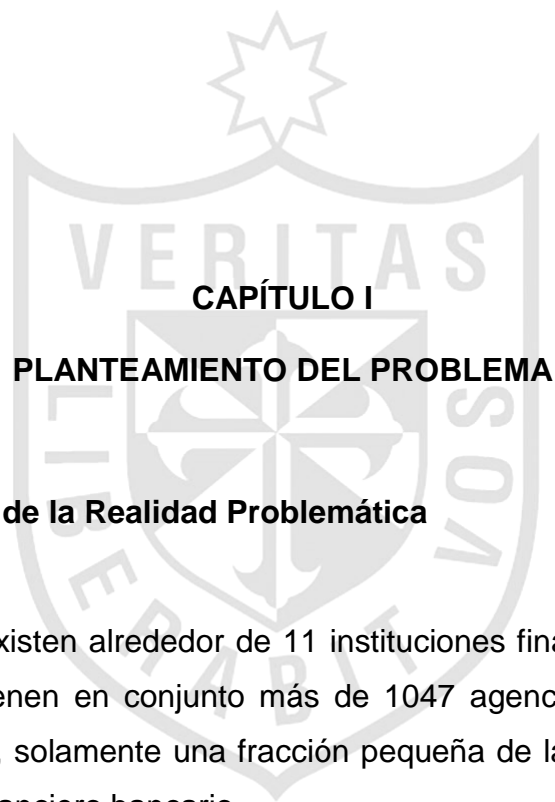
En la segunda parte del estudio se dedica espacio a la identificación del Marco Teórico, entendido en la recopilación de toda la información, investigación y análisis efectuado en torno al tema de investigación por otros autores e instituciones; en particular se resaltan los temas de: análisis sobre la historia del Sistema Financiero, el funcionamiento y operatividad del Banco de Crédito del Perú, y el funcionamiento del Sistema de Pagos en el Perú el cual sirve como instrumento importante de la Política Monetaria al proveer a las transacciones de los individuos de un soporte monetario, y en que el sistema financiero con sus productos, canales y servicios convierte en más líquido y permite la eficiencia en las transacciones. En esta segunda sección también se incluyen las hipótesis de investigación, que apuntan a entender ¿cuál es el impacto que tiene la implementación de los Sistemas

de Corresponsalía Bancaria en las empresas no bancarias constituidas como Agentes BCP del Banco de Crédito del Perú, en el ámbito de Lima Metropolitana?

La tercera sección muestra los aspectos metodológicos de la intervención efectuada a fin de realizar la tesis.

En la cuarta sección de este estudio se destacan los resultados encontrados en la investigación así como los puntos más importantes acerca de los beneficios económicos y los extraeconómicos que se obtienen de la asociatividad entre Banco y empresas constituidas como Agentes BCP. Se incluye una última sección dedicada a las conclusiones y recomendaciones del estudio.





CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el Perú existen alrededor de 11 instituciones financieras bancarias, las cuales tienen en conjunto más de 1047 agencias y/o sucursales. Sin embargo, solamente una fracción pequeña de la población accede al sistema financiero bancario.

Es importante destacar que del sistema financiero global en el Perú cerca del 61% de la liquidez corresponde a los bancos, los seguros son cercanos al 27% y el resto corresponde a las instituciones de micro finanzas ¹, (cuya orientación está dedicada a los sectores menos favorecidos con el crédito de la banca múltiple, ver cuadro siguiente).

1 Banco Central de Reserva del Perú, Memoria 2006.

CUADRO 45
EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO DEL SISTEMA FINANCIERO
AL SECTOR PRIVADO EN MONEDA NACIONAL

	Saldos en millones de nuevos soles			Tasas de crecimiento	
	Dic. 03	Dic. 04	Dic. 05	Dic. 04/ Dic. 03	Dic. 05/ Dic. 04
Empresas bancarias 1/	8 221	8 464	11 606	3,0	37,1
Banco de la Nación	511	1 051	1 277	105,9	21,5
Instituciones de microfinanzas	3 666	4 329	5 882	18,1	35,9
Bancos (créditos de microfinanzas)	730	1 120	1 545	53,4	37,9
Cajas municipales	1 083	1 376	1 848	27,1	34,3
Cajas rurales	181	253	348	40,0	37,5
Cooperativas	459	511	634	11,2	24,1
Edpymes	172	229	351	33,6	53,2
Empresas financieras	1 042	840	1 156	-19,4	37,7
Inversionistas institucionales 2/	2 180	2 307	2 900	5,8	25,7
AFP	1 449	1 337	1 821	-7,7	36,2
Empresas de seguros	568	812	751	42,9	-7,5
Fondos mutuos	163	158	328	-2,9	107,1
Empresas de leasing y otros	247	306	323	23,9	5,6
Total Sistema Financiero	14 824	16 457	21 988	11,0	33,6

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (2006)

Se observa que las instituciones del sistema financiero están altamente concentradas en el sistema bancario, (que superan con creces a las instituciones de microfinanzas y a los inversionistas institucionales) han diseñado y ejecutado diversas estrategias para abarcar una porción mayor de la participación del mercado financiero.

CUADRO 53
LIQUIDEZ Y AHORRO DE LAS SOCIEDADES DE DEPÓSITO EN MONEDA NACIONAL

	Saldos en millones de nuevos soles			Tasas de crecimiento	
	Dic-04	Dic-05	Dic-06	Dic.05 / Dic.04	Dic.06 / Dic.05
Circulante	7 982	10 036	11 687	25,7	16,5
Depósitos a la vista	4 438	5 453	7 231	22,9	32,6
Depósitos de ahorro	4 201	5 767	6 658	37,3	15,5
Depósitos a plazo	4 575	6 630	7 318	44,9	10,4
Cuotas de fondos mutuos	537	1 057	1 451	96,9	37,3
Resto ^{1/}	344	581	678	68,9	16,8
TOTAL	22 077	29 524	35 024	33,7	18,6

^{1/} Comprende principalmente valores en circulación y aportes de capital a las cooperativas.

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (2006)

En cuanto a los depósitos se puede afirmar que existe un mayor volumen por dos razones fundamentales, la primera por la mejora de las condiciones económicas actualmente consolidadas y por otra parte

una mayor disposición de parte de los agentes económicos a usar el sistema financiero bancario.

El Sistema Financiero en sí cumple una serie de funciones que podríamos reducir en:

- Garantizar la relación entre oferentes y demandantes de excedentes y déficit de liquidez, respectivamente.
- Garantizar el funcionamiento del sistema de pagos.
- Proporcionar servicios financieros para el soporte de las operaciones de producción y w comercio.
- Establecer apropiadamente las cuotas de riesgo – rendimiento de los participantes del mercado financiero a partir de los instrumentos derivados.

En el caso del sistema bancario múltiple en el Perú, cumple con la mayor parte de las características señaladas. Y ciertamente muchos productos financieros que actualmente se ofrecen no solamente se orientan a interceder entre superavitarios y deficitarios de liquidez (que es la función y core de un banco comercial), sino que hoy en día gracias al soporte de la tecnología han convertido al banco en una plataforma que garantiza eficientemente el funcionamiento del sistema de pagos.

En ese sentido, hay instrumentos como la tarjeta de crédito, ampliamente extendida, que proporciona liquidez en una economía que estuvo durante muchos años preocupada por la escasez en el consumo, y que hoy, gracias a las condiciones económicas favorables, requiere de mayor liquidez para sus operaciones.

Otro instrumento importante es la tarjeta de débito, que ha reemplazado a la habitual libreta de ahorros durante los años 60 en adelante y que ha adquirido la denominación (junto con el producto anterior) de “dinero plástico”. Este uso extendido del plástico en las

transacciones económicas ha hecho que la diferencia entre algunos agregados económicos (como por ejemplo el denominado Circulante y el M1 que incluye a los depósitos a la vista) sea cada vez menos clara y definida.

Así, algunos bancos han planteado su estrategia en forma diferente. Tal es el caso del Banco Continental que para abrir nuevos mercados ha adquirido una plataforma completa de financiamiento en el caso del microcrédito, otros en cambio como el Banco Interbank han orientado su estrategia en la asociación del concepto de “banco” con el de “tienda financiera”, en ese sentido, es coherente que se encuentre a este banco en los supermercados, y que sus propias agencias parezcan tiendas, con una imagen alejada de la tradicional agencia bancaria.

El caso del Banco de Crédito es diferente, porque su principal soporte ha sido los sistemas de información, las transacciones y la confiabilidad de sus operaciones. Ha llegado por ello a ofrecer productos tales como los Agentes BCP, los cuales constituyen una plataforma alternativa de intermediación financiera. La importancia de esta estrategia es que consolida aún más, desde la perspectiva del marketing, la imagen del banco como una institución que se acerca a la población; y desde la perspectiva financiera como una institución que hace más profundo el rol del sistema bancario como garante del sistema de pagos.

La tendencia del sistema financiero nacional es hacia la bancarización, es decir, que las operaciones financieras del público pasen necesariamente por el sistema bancario formal, Sin embargo, no puede dejarse de lado el hecho que es la banca múltiple quien ha logrado mayores aportes hacia la formación de un sistema financiero más inclusivo, aunque sus esfuerzos aún son insuficientes.

El Estado a través del Banco de la Nación por ejemplo cumple un rol importante en permitir el acceso a crédito a las personas que no acceden regularmente a productos financieros de los bancos, por

ejemplo asalariados estatales (docentes, policías, profesionales de la salud), jubilados y ahora en los últimos tiempos con micro empresarios. De seguir esta tendencia en el corto plazo serán muchos más peruanos de las zonas urbanas los que podrán acceder a la banca formal. Como se observa los esfuerzos de las instituciones tanto públicas como privadas es hacer más accesible aún el sistema bancario a las mayorías. De ahí la importancia social del sistema bancario, al permitir realizar transacciones pequeñas y grandes a los individuos.

El uso de la tecnología y las telecomunicaciones permitirá, de seguir con esta ampliación del mercado financiero, que los demandantes de productos financieros estén en capacidad de solicitar mejores condiciones, acceder en tiempo real a los resultados de sus operaciones, y con ello permitir en un círculo virtuoso una mejora de la calidad de vida de aquellos que no acceden directamente al sistema financiero. La interrelación entre el sistema financiero y las empresas no bancarias constituidas como Agentes BCP de Lima Metropolitana a través de la conformación de diversos canales de atención permite dos circunstancias muy particulares:

- a. Algunas personas no acceden, por la lejanía, hábitos, etc. al sistema financiero bancario formal para realizar sus operaciones, por el contrario, realizan algún tipo de operación financiera (pequeños préstamos o cambio de moneda extranjera) con algunos negocios de las zonas, este fenómeno se observa particularmente en las zonas periféricas de Lima y en provincias.
- b. Algunas empresas constituidas como Agentes BCP extienden sus operaciones comerciales hacia operaciones financieras (por ejemplo el otorgamiento de créditos, renegociación de deudas, adelanto de letras, préstamos a los empleados, etc.)

En ese sentido se observa que existe un potencial de **Agentes BCP** en cuanto al tratamiento de actividades financieras en segmentos focalizados del mercado.

La aparición de nuevas plataformas de acceso a los productos financieros, como la incursión de los Agentes BCP, también permitirá que haya un mayor acceso a los beneficios de la bancarización por una parte y la formalidad por otra parte. La apertura de cuentas corrientes, pago de servicios, retiro de efectivo, etc. son productos indispensables que no están al alcance de muchas personas y/o que tienen barreras de entrada considerables, lo cual los aleja del sistema.

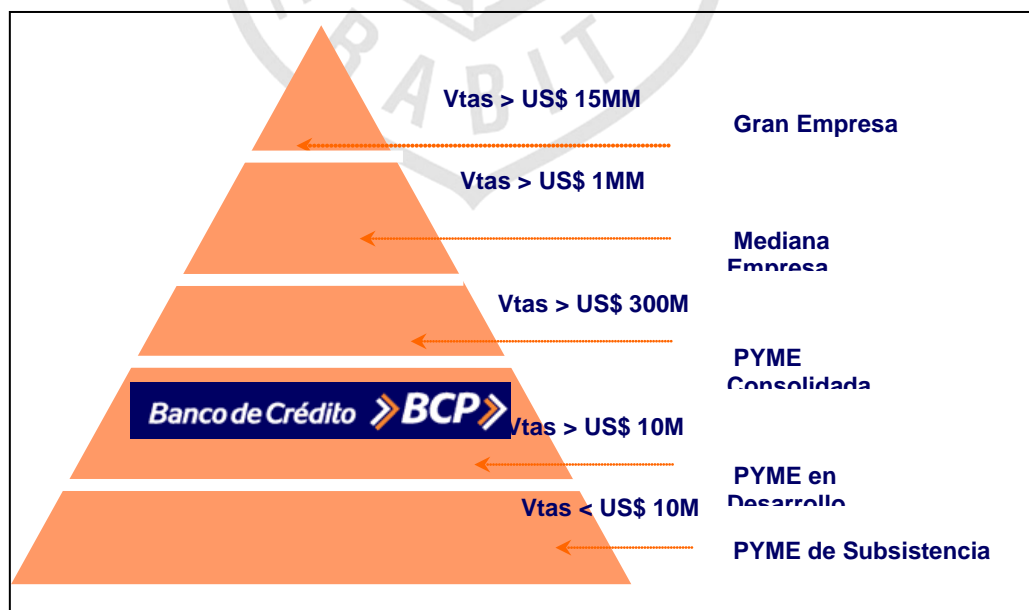
Los Agentes BCP en particular, emplean al igual que otros bancos el Sistema Corresponsalía Bancaria. Son sistemas informáticos que ayudan en las tareas de gestión de un negocio de ventas al público mediante un interface accesible para los vendedores, emplean una máquina que permite la creación e impresión del ticket de venta mediante las referencias de productos, realizan diversas operaciones durante todo el proceso de venta como cambios en el stock. También generan diversos reportes que ayudan en la gestión del negocio. Los POS, como se conoce a esta máquina se componen de una parte hardware (dispositivos físicos) y otro software (sistema operativo y programa de gestión).

Es importante señalar que el nombre de TPV en español o POS en inglés se le da al equipo que se instala en los establecimientos comerciales, empresas de servicios, bancos, hoteles, líneas aéreas, etc., para que estos pueda realizar transacciones electrónicas con las tarjetas de crédito o débito de los bancos y son tres las marcas más importantes de estas Terminales que existen en el mercado de Estados Unidos, Canadá, México y en realidad en toda América y gran parte de Europa, el antecedente de el uso de estos equipos se remonta a los años 70s y en la actualidad estas terminales ya son también inalámbricas para que su uso sirva para restaurantes, gasolineras, etc., ya que esto agiliza las operaciones monetarias y cada día cubre más las necesidades de seguridad tanto para Clientes como prestadores de servicios o mercancías y usan un software de acuerdo a las

necesidades de cada giro comercial y que día a día se va actualizando tanto el Hardware como el Software.

Es posible establecer que para que una empresa sea considerada como Agente BCP, sea necesario que cumpla con una serie de requisitos, entre las cuales se encuentra la disposición de efectivo y/o caja, característica de los comercios y servicios. También es posible que considere que estas empresas tengan un personal permanente de atención al público (cajeros, receptionistas, etc.) y sobre todo que se encuentren en ámbitos urbanos donde se realicen un número relativamente grande de transacciones financieras. De hecho, el cliente objetivo del Banco de Crédito está definido para cada tipo de producto del Banco, por ejemplo: El segmento objetivo de **Crédito Negocios** lo constituyen las denominadas pequeñas empresas en desarrollo, con ventas referenciales de US\$ 10 mil anuales o S/.1000 diarios. Se caracterizan por mostrar signos de capitalización en el negocio y en el patrimonio familiar.

Gráfico 1.1: Clientes del Banco de Crédito



Visto de este modo, es necesario comprender que si para solicitar créditos es necesario tener un nivel de ventas adecuado (por lo menos mayor a 10 mil dólares mensuales), es posible entender también que para formar parte de una red especial como Canal de Atención, los requisitos de nivel de ventas y de transacciones debe ser semejante.

Es por eso que un primer resultado que se puede desprender de esta información es que es posible que el banco invite a las empresas que eventualmente pueden constituirse en Agentes BCP, y no que ellas se incorporen voluntariamente a formar parte del canal.

1.1.1. Competencia Bancaria

El día 23 de enero del 2007 se publicó la siguiente noticia²:

En el 2006 el sistema bancario comercial peruano se consolidó como consecuencia de la eficiente gestión de sus instituciones y el dinamismo que experimentó la economía.

Durante el año pasado, la banca realizó múltiples esfuerzos por aumentar la bancarización mediante la ampliación de la cobertura de atención en Lima y provincias. Así, el número de cajeros automáticos alcanzó un nuevo récord histórico, de 2,036, en respuesta a la mayor oferta y promoción de servicios bancarios automatizados. Se observó también un notable crecimiento mensual de estos canales de atención a nivel nacional y en cuanto a ubicación se vienen instalando en lugares diferentes a las agencias como en supermercados, grifos, restaurantes, universidades, acercándose cada vez más al cliente. Asimismo, se destaca que las redes de cajeros vienen aceptando las tarjetas de otros bancos y financieras.

² Programa "Agenda Empresarial" En RPP Noticias del día 23 de enero del 2007. Disponible en http://www.rpp.com.pe/portada/agenda_empresarial/63144_1.php

Un nuevo canal de atención viene creciendo fuertemente: los cajeros corresponsales, los cuales son módulos de atención al cliente que funcionan en tiendas comerciales y realizan operaciones de retiros, depósitos, transferencias entre cuentas, consulta de saldos, así como pago de servicios. Al cierre del 2006 la banca implementó cerca de 1,800 cajeros corresponsales, ubicados básicamente en boticas, casas comerciales, bodegas, grifos e incluso empresas de correos. Es importante destacar que del total de cajeros corresponsales instalados, el 45% correspondió a provincias.

De otro lado, con 11 bancos comerciales a la fecha, el número de oficinas a nivel nacional alcanzó cerca de 940. Es importante precisar que este nivel fue superior al registrado en diciembre 1993 (815 oficinas), año en que el número de empresas bancarias era 20.

Así, la banca amplió su cobertura en el 2006 y llegó a cerca de 4,800 canales de atención entre cajeros automáticos, oficinas y cajeros corresponsales.

En lo que respecta a la generación de empleo, la banca juega un papel muy importante. El número de personal de la banca privada a nivel nacional continuó creciendo y totalizó cerca de 28,000 al cierre del 2006. Asimismo, es importante destacar que el nivel alcanzado con 11 empresas bancarias es mayor al mostrado en diciembre 1998, cuando el número de instituciones bancarias fue 26 y ocuparon a 25,000 personas.

A nivel de resultados, los óptimos niveles alcanzados en solidez y calidad de cartera en el sistema bancario vienen impulsando el crecimiento económico del país y el bienestar de la población. Así, al cierre de diciembre 2006, las colocaciones brutas registraron US\$ 15,751 mills., un nuevo récord histórico.

Dicho monto representó un notable aumento de US\$ 3,017 mills. y un incremento de 23.69% respecto a diciembre 2005, lo cual permitió la generación de nuevos puestos de trabajo directos e indirectos en los diferentes sectores económicos. El aumento de las colocaciones se explicó por la fuerte demanda de parte de personas naturales para préstamos hipotecarios, vehiculares y tarjetas de crédito, mientras que; las empresas incrementaron su demanda por créditos para comercio exterior y leasing. Asimismo, es importante destacar el dinamismo de los préstamos al segmento de microempresas.

En un marco de intensa competencia en el sistema financiero, los depósitos bancarios alcanzaron un nuevo récord histórico y sumaron US\$ 18,902 mills. al término del 2006, monto mayor en US\$ 2,657 mills. (16.36%) frente a diciembre 2005. Este resultado se debió al efecto del aumento de la capacidad de ahorro por parte de personas naturales y empresas dado el positivo comportamiento de la economía, al incremento de la confianza en la solidez de las empresas bancarias, y a la mayor oferta de productos pasivos con tasas de interés atractivas. Durante el 2006 el índice de morosidad mostró un claro comportamiento decreciente y al cierre del año reportó 1.63%, porcentaje que significó un nuevo récord histórico. La caída constante de este indicador es el reflejo de la mayor capacidad de pago de personas naturales y empresas ante el crecimiento que experimenta la economía peruana, y la mejor administración del riesgo crediticio por parte de las empresas bancarias.

Es importante destacar que el nivel de morosidad del sistema bancario peruano es uno de los más bajos de la región aún cuando el criterio contable utilizado en nuestro país para considerar un crédito como vencido es más estricto que en otros países. Así, según cifras disponibles a octubre 2006, este índice (1.87%) estuvo por debajo del registrado por El Salvador (2.07%), Nicaragua (2.12%), Paraguay (2.65%), Colombia (2.71%), Guatemala (4.62%), Ecuador (6.43%), Costa Rica (8.12%) y Bolivia (10.08%).

Por otro lado, la rentabilidad bancaria fue 21.66%, porcentaje superior en 1.11 puntos porcentuales a la alcanzada al cierre del 2005. El nivel reportado al finalizar el 2006 se acerca a niveles internacionales.

Se puede observar que en los últimos cinco años, la banca peruana alcanzó una rentabilidad promedio aproximada de 15%. Si comparamos este nivel al obtenido en otros países de América Latina en similar periodo de análisis vemos que en Venezuela, Ecuador, Colombia y Chile el retorno sobre el patrimonio fue mayor que el observado en nuestro país. El crecimiento de la actividad bancaria peruana y su rentabilidad hace más atractivo el mercado para los inversionistas.

Acorde a los cambios que se viene dando en el mundo financiero, en el Perú el concepto de banca ha evolucionado, volviéndose cada vez más ágil, moderna y cercana a sus clientes. En los últimos años, los bancos privados han dirigido sus estrategias de negocios hacia el objetivo de ofrecer más servicios a un mayor número de segmentos de banca personal y de la microempresa. [los subrayados son nuestros]

La conclusión básica del presente artículo es el énfasis que tienen los participantes en el sector financiero por proveer de nuevas formas de atención a los clientes: se necesita además de un soporte tecnológico, una variedad de servicios y una disposición de medios de pago y corresponsalías para así captar un sector creciente de la población que son los de menores montos de transacciones pero con niveles de mayor frecuencia de rotación.

Los principales competidores en el Sistema de Agentes POS y/o corresponsalías en Lima Metropolitana son las siguientes:

Cuadro 1.1. Agentes POS en Lima Metropolitana

Institución	Denominación	Participación en el Mercado (en porcentaje de operaciones de canal)	Nº de Agencias
Banco de Crédito del Perú	Agentes BCP	48%	551
Interbank	Interbank Directo	28%	600
BBVA Banco Continental	Agentes Express	16%	200
Scotiabank	Cajeros Express	9%	185

Fuente: SBS. Banco de Crédito del Perú, Interbank, BBVA Banco Continental, Scotiabank. Elaboración Propia.

Es de resaltar que el Banco Interbank es el que más número de Agentes POS cuenta, y sin embargo es uno de los que tiene menor difusión en Lima Metropolitana. En el Perú existen 4.81 sucursales bancarias por cada 100 mil habitantes y 8.9 cajeros automáticos, mientras que el promedio en América Latina es de 8.45 sucursales y 14.98 cajeros, precisa un informe de la FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos).

También se precisa que para el Perú, los cajeros corresponsales (o “cholomáticos” como se les domina en las provincias) llevan un poco más de dos años atendiendo a los clientes de las entidades bancarias, y en términos comerciales han sido presentados por las instituciones financieras con diferentes nombres, el Banco de Crédito los llama “Agente BCP”, Scotiabank “Scotiabank Express”, el Banco Continental “Agente Express”, Interbank “Interbank Directo”, CMAC Sullana “Caja Max”, el Banco del Trabajo “Agencias Express”, el Banco Falabella “Cajeros Redf”, Mibanco “Multiagencias”, en tanto, Financiera Cordillera

todavía no les ha dado una denominación. Sin embargo, estas figuras se encuentran aún en etapa de consolidación.

A la fecha, el número de cajeros corresponsales o Agentes que emplean el sistema POS, son en total 2,181 y representa el 33 por ciento de todos los canales de atención del sistema bancario (6,667). Esto evidencia que este medio de atención, en término de número, ha escalado y sigue escalando en los últimos meses.

1.1.2. Corresponsales No Bancarios}: La experiencia Brasileña

Cuando la población accede a los productos y servicios que ofrece el sector financiero obtiene una gran cantidad de beneficios. Por ejemplo, aquellos que tienen una cuenta de ahorros pueden depositar su dinero con seguridad y confianza. Además, pueden utilizar la extensa red de oficinas y cajeros para manejar su dinero y realizar pagos de diferente naturaleza.

Estar bancarizado también permite acceder al crédito formal a tasas de mercado y liberarse de los usureros. La Asobancaria (de Colombia) calcula que a mayo de 2006 había 8.2 millones de colombianos con algún tipo de producto financiero. Medida como el porcentaje de la población mayor de 18 años que tiene al menos un producto con la banca, la bancarización en Colombia es del 31%. Ello significa que existen cerca de 17 millones de personas mayores de 18 años que no tienen ningún tipo de vínculo con el sector financiero. Aunque la red bancaria tradicional se encuentra en el 70% de los municipios del país cafetalero, todavía hay que lograr una cobertura completa a nivel regional y de algunas zonas apartadas en las grandes ciudades. Este es el reto que se ha impuesto la banca y para ello está comprometida con la política de corresponsales no bancarios, autorizada recientemente por el Gobierno Colombiano.

Con el fin de conocer más de cerca el modelo que opera en Brasil, la Asobancaria, con el apoyo de US-AID, se realizó en Abril del 2006 un taller con los representantes del Banco Central de Brasil, de Bradesco, de Caixa Federal y de Banco Popular (Banco do Brasil)³.

La experiencia de Brasil señala que desde 1973, mediante la circular 220, el Banco Central de Brasil (BCB) autorizó a la banca comercial para contratar con terceros los servicios de envío y recibo de pagos, así como la cobranza de cheques. Pero fue sólo hasta la expedición de la Resolución 2640 de 1999 que se expandió el abanico de servicios financieros prestados por los corresponsales no bancarios (CNB) y estos empezaron a crecer de manera significativa.

Brasil cuenta con unas características que han hecho del modelo de CNB una experiencia exitosa. Cuenta con 1.400 municipios con menos de 5.000 habitantes, existe una amplia dispersión geográfica, y las sucursales bancarias tradicionales están concentradas en 55% en la región más rica del país que se encuentra ubicada en el sureste. La baja densidad poblacional de muchos municipios hace que la prestación de servicios financieros a través de oficinas tradicionales sea más costosa. El esquema de CNB le permite cubrir este tipo de poblaciones que manejan un valor promedio de las transacciones muy bajo. El CNB puede ser un supermercado, una droguería, [farmacia] un puesto de lotería o cualquier otro negocio que dispone de un volumen de atención de clientes habituales. Los dispositivos tecnológicos con que cuenta son: Datáfonos [similares a los Sistemas POS], computadores de uso específico y demás instrumentos con los que se pueda realizar lectura de tarjetas, validación de datos de identificación, captura y transmisión de información y expedición de recibos. La responsabilidad frente al cliente sigue siendo de la entidad financiera,

3 "Corresponsales No Bancarios: Camino a la Bancarización" En: La Semana Económica. N° 566 del 4 de Agosto del 2006. Disponible en www.asobancaria.com

para lo cual es necesario que ésta adopte todos los mecanismos necesarios para reducir los riesgos propios de las operaciones.

En Brasil existen cuatro bancos destacados en la prestación de servicios financieros a través de CNB's. De un lado está la Caixa Económica Federal, la cual incursionó en el mercado de CNB por medio de la cadena de agencias de loterías, aunque más recientemente también ha venido suscribiendo contratos con cadenas de supermercados. Actualmente posee 14.000 CNB y cubre todos los municipios del país. Su presencia a través de este canal redujo la distancia media entre el cliente y el banco de 57 kilómetros a casi cero. A través de la Caixa el gobierno federal paga 280 millones de beneficios sociales a la población de menores ingresos.

En 2001 el banco privado Bradesco ganó la licitación hecha por la Empresa Brasileña de Correos y Telégrafos para usar 5.300 de las 10.000 agencias de correos del país. Desde entonces, con la marca Banco Postal ha establecido 7.900 puntos de atención a través de los cuales atiende a más de 14 millones de personas. Por su parte, el Lemon Bank fue creado en 2002 con el único propósito de atender población de bajos ingresos a través de CNB. En abril de 2006 contaba con 4.200 puntos distribuidos en 1,055 municipalidades con los que atiende a 2.5 millones de clientes. En junio de 2005, junto con la empresa Innovare, implementó el sistema PassePague, que le permite a los usuarios del transporte público de la ciudad de San Pablo cargar celulares y pagar servicios públicos e impuestos, mientras se desplazan hacia su trabajo o lugar de residencia. Este sistema funciona a través de un lector de código de barras que mantiene conexión con el banco mediante una línea de celular. El pago se hace a un operador que deposita el dinero en un cofre boca de lobo, del que no se puede retirar el dinero depositado. Por último está el Banco Popular, filial del Banco do Brasil, creado en 2004 para aumentar la bancarización en el país, en particular aquella que trabaja en el sector informal. Actualmente tiene más de 6.000 puntos de atención y 1.5 millones de

clientes, de los cuales cerca del 40% tenían algún tipo de crédito por cuantías promedio de US\$80. El Banco Popular tiene como corresponsales a supermercados, farmacias y demás establecimientos de comercio.

Se estima que a través de los CNB se ha logrado bancarizar más de 10 millones de brasileños. A través de estos puntos de atención los clientes pueden realizar casi cualquier tipo de operaciones. Pueden consignar en su cuenta de ahorros, retirar fondos, consultar saldos, recibir desembolsos de crédito, enviar solicitudes de productos financieros y comprar seguros de vida. Todas estas operaciones están sujetas a un monto máximo definido entre el banco y el corresponsal. Con este esquema se ha logrado acercar los servicios financieros a los clientes y proveer un mecanismo de atención más familiar que el de las sucursales tradicionales. Para los clientes representa una gran ventaja llevar a cabo transacciones en horarios que se acomodan más a sus necesidades, realizar pagos de servicios públicos y recibir a pocos metros de su hogar los beneficios sociales del Estado. Mediante este esquema muchos hogares han podido acceder a servicios de microcrédito y de seguros de baja cuantía. Por ahora no hay servicios de giros internacionales, pero las autoridades se encuentran discutiendo la conveniencia de su implementación. Para los establecimientos de comercio representa una ventaja contar con una base de clientes más grande, que gasta parte de su ingreso en el mismo lugar donde realiza los retiros de fondos, al tiempo que aumenta las fuentes de ingresos por las actividades propias como corresponsal.

Contrario a lo que suele creerse, la conformación de CNB no sustituyó a las oficinas tradicionales, ni desplazó mano de obra del sector bancario. La experiencia brasileña muestra que los CNB complementan a la oficina tradicional en la medida en que atiende población que quizás nunca iba a ser bancarizada. Además, la mayor operación financiera creó demanda laboral específica para la administración de los CNB y sus riesgos. [los subrayados son nuestros]

La experiencia de Brasil muestra que el esquema de banca corresponsal trae beneficios para todas las partes. Los bancos logran ampliar su cobertura geográfica con el uso de las tecnologías disponibles, los corresponsales aprovechan recursos ociosos para aumentar el flujo de clientes e incrementar sus ingresos, los clientes tienen la posibilidad de realizar operaciones bancarias básicas en lugares más familiares y cercanos a su lugar de residencia o trabajo y en horarios más flexibles. La experiencia de los Agentes BCP se asemeja a este modelo de corresponsalía financiera y cuyos resultados se pueden observar tangiblemente, como se verá en el capítulo siguiente.

1.2 Formulación del Problema

En ese sentido, el propósito de nuestra investigación es revisar el impacto que tiene la incursión de los nuevos productos financieros que provee en particular el Banco de Crédito a través de los denominados Agentes BCP a nivel de Lima Metropolitana.

1.2.1 Problema Principal

¿Cuál es el impacto que tiene la implementación de los Sistemas Corresponsalía Bancaria en las empresas no bancarias constituidas como Agentes BCP del Banco de Crédito del Perú, en el ámbito de Lima Metropolitana?

1.2.2. Problemas Secundarios

a. ¿Cómo el aumento de la cantidad de transacciones financieras a través de los canales de atención que usan el Sistema de Corresponsalía Bancaria, incidirá en los resultados financieros de las empresas constituidas como Agentes BCP en el ámbito de Lima Metropolitana?

- b. ¿De qué manera los niveles de calidad mejoran en la atención de los usuarios de las empresas constituidas como Agentes BCP donde se implementan las plataformas tecnológicas del Sistema de Corresponsalía Bancaria?
- c. ¿En qué medida el aumento de la captación de clientes (en términos de nuevos productos ofrecidos) es consecuencia de la incorporación de la plataforma del Sistema de Corresponsalía Bancaria como un canal de atención adicional del banco?
- d. ¿Cuáles son los tipos de beneficio mutuo entre el Banco y las Empresas constituidas como Agentes BCP que se generan por incorporación de la plataforma tecnológica del Sistema de Corresponsalía Bancaria?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivos Generales

Determinar el impacto de la implementación de los Sistemas de Corresponsalía Bancaria en las empresas constituidas como Agentes BCP del Banco de Crédito del Perú de Lima Metropolitana, en términos de los resultados financieros de ambos participantes, en la atención de los usuarios y la captación de clientes.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar si el incremento de las transacciones financieras efectuadas a través del sistema de canales de Corresponsalía Bancaria en las empresas constituidas

como Agentes BCP de Lima Metropolitana, impactan en sus resultados financieros.

- b.** Conocer cuáles son las mejoras de los niveles de calidad en la atención de los usuarios de las empresas constituidas como Agentes BCP donde se implementan las plataformas tecnológicas del Sistema de Corresponsalía Bancaria.
- c.** Determinar la existencia de un mayor nivel de captación de clientes y de nuevos productos financieros ofrecidos como consecuencia de la implementación del Sistema de Corresponsalía Bancaria en las empresas constituidas como Agentes BCP, como un canal adicional del Banco.
- d.** Describir los tipos de beneficio mutuo entre el Banco y las empresas constituidas como Agentes BCP que se generan por incorporación de la plataforma tecnológica del Sistema de Corresponsalía Bancaria.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación

Hemos observado que la utilización de los servicios financieros en el Perú están concentrados principalmente en los segmentos de la población que ya están bancarizados, es decir que tienen acceso al sistema financiero bancario; sin embargo, son muchas transacciones financieras que se realizan fuera del ámbito de los bancos, por ejemplo, el cambio de moneda extranjera (que se hace con cambistas informales), el envío y recepción de remesas del exterior (que se hacen a través de empresas no supervisadas) o el crédito informal.

Por ello que la investigación tiene por justificación el describir si es que la presencia de los Agentes BCP como un canal de atención adicional a los propuestos por el Banco de Crédito, permite un acercamiento de otros segmentos de la población al sistema financiero. Otro aspecto que justifica esta investigación es conocer la manera en que el Banco ha logrado una complementariedad con los establecimientos comerciales de manera que ambas entidades obtienen beneficios (sean monetarios como no monetarios).

También se justifica en el sentido que la investigación nos permitirá describir si la tecnología es factor fundamental de la conformación de este nuevo canal de atención bancaria. Como consecuencia de ello, si es que la experiencia es replicable para otros tipos de instituciones financieras que propondrán una ampliación de sus operaciones.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Las principales limitaciones en la información se producen en cuanto al acceso a la información del Banco de Crédito, el cual se procurará salvar gracias a los contactos que la graduando ha obtenido a lo largo de varios meses de negociación con representantes del Banco que conocen el área involucrada.

Otra posible limitación es la proclividad de los establecimientos donde operan los Agentes BCP a no brindar información sobre las operaciones realizadas y sobre los beneficios obtenidos, esta se procurará salvar estableciendo contactos previos con los propietarios del negocio anteriores a la visita de la entrevista, o en su defecto solicitar información indirectamente a partir de diversas encuestas de opinión.

Una última limitación es en cuanto a la muestra tomada. Como se observa del planteamiento del problema, la investigación se delimita a Lima Metropolitana; sin embargo, en Lima existen alrededor de 220 que están distribuidos en los diferentes distritos, por dificultades de tiempo y localización, se procurará una toma de muestra no sistemática, que sea representativa de los distritos de Lima y de las actividades económicas en que se instalan los canales de atención Agentes BCP.

1.5.1. Delimitaciones de la Investigación

a. Delimitación Espacial

La investigación se desarrollará a nivel de las empresas constituidas como Agentes BCP a nivel de Lima Metropolitana.

b. Delimitación Temporal

El período que comprenderá el estudio abarca a las empresas que tienen como antigüedad cinco años y como mínimo 6 meses como Agente BCP.

c. Delimitación Social

Las técnicas destinadas al recojo de información, se trabajarán a nivel de propietarios, trabajadores y encargados de los Agentes BCP.

d. Delimitación Conceptual

1. *Sistema de Corresponsalía Bancaria del Banco de Crédito del Perú* Producto tecnológico utilizado por el Banco de Crédito del Perú para la implementación de la plataforma Agentes BCP que consiste en la realización de transacciones financieras a través de un soporte de telecomunicaciones donde la responsabilidad del manejo de efectivo y operaciones corresponde a la empresa asociada.

2. *Agentes BCP*

Son empresas asociadas al Banco de Crédito del Perú. Algunas de ellas, en su calidad de pequeñas y medianas empresas las cuales se manejan en el ámbito del Decreto Legislativo N° 705.

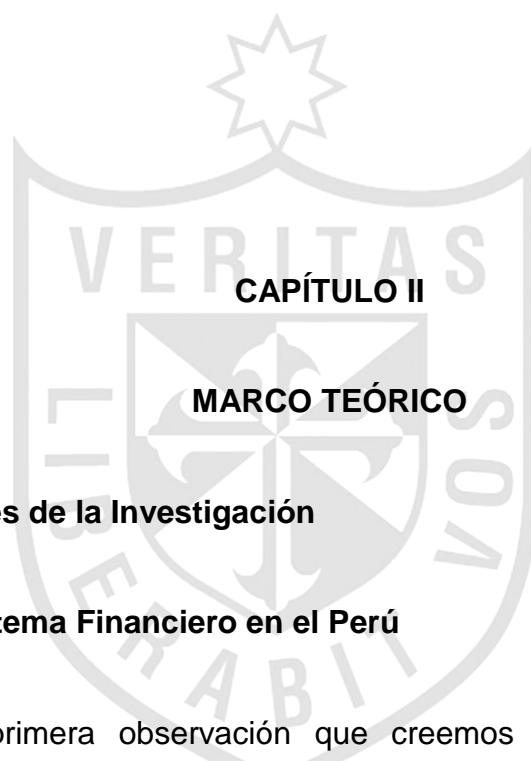
Un Agente BCP es una empresa que ha adquirido tal condición luego de contar con una serie de requisitos que la califican, para efectos del estudio, nos enfocaremos en ellas empresas que ya han sido seleccionadas por el Banco Crédito, para formar parte de la Red de Agentes BCP.

1.6. Viabilidad del Estudio

Creemos que la importancia de la investigación radica en el hecho que no se han efectuado estudios similares sobre el tema. Para ello se verificará si es que el Banco de Crédito ha logrado a través de los canales de atención Agentes BCP un impacto considerable en sus operaciones financieras, así como en el flujo de nuevos clientes tanto para el propio banco como para los establecimientos afiliados al canal.

Es importante también que a investigación destaque la forma en que a través de nuevos productos financieros permita una ampliación y un acercamiento del sistema financiero a mayores segmentos de la población, alejados de la formalidad y de las oportunidades que brinda un sistema bancario flexible e inclusivo.

Se ha obtenido entrevistas con responsables del Banco de Crédito del Perú, con los dueños, administradores y/o responsables de algunos Corresponsales del Banco (Agentes BCP), los cuales, no sin mucha reserva, nos proporcionaron información sobre el producto financiero.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. El Sistema Financiero en el Perú

Una primera observación que creemos pertinente sobre la evolución del Sistema Financiero, lo encontramos del estudio de Marchini (2004)⁴, a manera de resumen, esta publicación señala que entre 1970 a 2004 el Perú transitó por tres etapas de su historia económica reciente. Entre 1970 y 1978 vivió los últimos años de una tardía experiencia de desarrollo basada en la industrialización sustitutiva de importaciones (ISI); éstos fueron seguidos de la larga crisis de este modelo de desarrollo, durante la cual el país experimentó a lo largo de sucesivos

4 Marchini, Geneviève.- "El Sistema Financiero Peruano 1970 – 2004" En la revista MÉXICO Y LA CUENCA DEL PACÍFICO Volumen 7, Núm. 23 Septiembre - Diciembre de 2004 pp. 168.

gobiernos una amplia gama de programas de estabilización fallidos, sin alcanzar a reformular un esquema de desarrollo que resulte viable. Las consecuencias más notorias de estos fracasos fueron, en el plano económico, el largo estancamiento asociado a un progresivo descontrol del proceso inflacionario, que culminó (1988- 1989) en hiperinflación, y, en el plano político, en la pérdida de poder del Estado y la extensión a gran parte del territorio nacional de la violencia armada. En 1990 se abrió un nuevo período: llegó la estabilización económica al país y el Estado recobró el control del territorio; se abandonó el modelo de desarrollo por la (ISI), estos fueron seguidos de la larga crisis de este modelo de desarrollo, durante la cual el país experimento a lo largo de sucesivos gobiernos una amplia gama de programas de estabilización fallidos, sin alcanzar a reformular un esquema de desarrollo que resulte viable. Las consecuencias más notorias de estos fracasos fueron, en el plano económico, el largo estancamiento asociado a un progresivo descontrol del proceso inflacionario, que culmino (1988-1989) en hiperinflación, y, en el plano político, en la pérdida de poder del Estado y la extensión a gran parte del territorio nacional de la violencia armada. En 1990 se abrió un nuevo periodo: llego la estabilización económica al país el Estado recobro el control del territorio; se abandono el modelo de desarrollo por la ISI, lo que abrió la economía y regresó un esquema basado en la explotación de las ventajas comparativas de Perú en términos de riquezas naturales, en especial minerales.

En este marco general⁵ ¿cuál ha sido la trayectoria del sistema financiero? Marchini plantea que si nos referimos a las

5 El marco general de la trayectoria macroeconómica de Perú se analiza ampliamente en Marchini, Geneviève, "Perú: del estancamiento económico a la reformulación del modelo de desarrollo (1975-2004)", en este mismo número de la revista México y la Cuenca del Pacífico.

políticas monetarias y financieras, el sistema peruano ha vivido dos etapas netamente diferenciadas. Compartimos opinión en ese sentido. La primera, que cubre el período 1970-1990, es de represión financiera severa a aguda, y se caracteriza —a partir de 1975—, por una pérdida de profundidad del sistema financiero. La segunda, que se inicia en 1990 y sigue hasta la fecha, se caracteriza por políticas neoliberales; éstas permitieron una recuperación inicial del sistema financiero, basada mayormente en la banca comercial, seguida de una incipiente diversificación que requirió de ciertas intervenciones públicas enfocadas a determinados segmentos del sistema. Estos temas serán desglosados en cuatro secciones. En la primera se presentan los antecedentes del sistema financiero peruano entre 1970 y 1990, mientras la segunda introduce las reformas aplicadas desde esta fecha. La tercera sección muestra los resultados alcanzados en términos de profundización y diversificación del sistema y la última analiza aspectos centrales de la problemática actual del sistema financiero peruano.

2.1.1.1. El Sistema Financiero Peruano, 1960-1990

Al inicio de la década de los sesenta, cuando Perú decidió abandonar su modelo histórico de desarrollo primario-exportador para adoptar un esquema basado en la industrialización sustitutiva de importaciones (ISI), el sistema financiero peruano era poco profundo y se centraba alrededor de la banca comercial y de diversas instituciones públicas de banca de desarrollo, que atendían sectores económicos específicos. El sistema bancario era regido por una añeja Ley de Bancos, emitida en 1931, que definía una organización bancaria de corte especializado. Los primeros años del modelo de ISI se caracterizaron por un crecimiento del sistema bancario que indujo un modesto pero real proceso de profundización financiera: medidos en relación con el producto interno bruto (PIB) del país, los activos de la

banca comercial pasaron de 12.9% en 1961 a poco menos de 16% en 1966- 1967, mientras que el crédito al sector privado se elevaba de 15% a 17% en el mismo período.

Esta expansión bancaria se dio en el marco de una amplia apertura al capital extranjero, que controlaba en 1968 alrededor de 62% del capital del sistema de banca comercial.⁶ La propiedad del capital del sistema sufrió un cambio mayor con la nacionalización de los intereses extranjeros decretada por el gobierno militar reformista del general Velasco (1968-1975). De hecho, en la esfera financiera interna, el gobierno llegó a controlar gran parte de la asignación de recursos, mediante la banca de fomento o los bancos comerciales con participación pública.

A lo largo del período que acabamos de esbozar, el sistema financiero fue sometido a un típico régimen de “represión financiera”, que incluía entre otros aspectos la fijación de las tasas de interés por las autoridades, la aplicación de requisitos de encaje legal elevados y el crédito dirigido a sectores seleccionados. Este régimen se volvió muy desfavorable al crecimiento del sistema financiero con la aceleración inflacionaria que se inició en la segunda mitad de los años setenta, con la crisis del modelo de ISI. En particular, la coexistencia de tasas de interés nominales fijadas por las autoridades y de una inflación alta y variable produjo tasas de interés reales negativas que penalizaban fuertemente a los depositantes.

6 Marchini, Geneviève, “Un modelo macroeconómico de intermediación bancaria aplicado al caso del Perú, 1980-1990”, ponencia presentada en el XI Encuentro Latinoamericano de la Sociedad Econométrica, 1992, El Colegio de México, México

En 1980, con la llegada al poder del gobierno civil de corte liberal del arquitecto Belaúnde, se tomaron algunas medidas que buscaban relajar la represión financiera, reduciéndose los requisitos de encaje legal (de 76% a 15%), y autorizándose la creación de certificados bancarios denominados en dólares de Estados Unidos. En un contexto de elevada inflación, devaluaciones abruptas y rendimientos reales muy negativos de los depósitos en moneda nacional, estos instrumentos se transformaron en vehículos privilegiados para la conservación del poder adquisitivo y llegaron a constituir, a inicios de 1985, prácticamente 60% de la liquidez del sistema bancario. Simultáneamente, empezó a desarrollarse un activo mercado cambiario informal.

Un cambio abrupto en la política financiera se dio en 1985, pues en el marco de su programa de corte heterodoxo, el gobierno que entró en funciones ese año inauguró un nuevo período de represión financiera aguda para el sistema bancario. Decretó en particular la conversión en moneda local de los depósitos denominados en moneda extranjera, que produjo la desdolarización forzosa del sistema bancario, y el congelamiento de parte de estos depósitos. Asimismo, se creó una nueva unidad monetaria, el inti, equivalente a 1 000 soles de aquel entonces.

El fracaso de las políticas implementadas se acompañó de un agudo deterioro de las relaciones con el sector privado y financiero en particular, que culminó en 1987-1988, cuando el gobierno declaró su intención de nacionalizar la banca comercial privada, una medida que no prosperó debido a la oposición que suscitó, pero que dio lugar a la creación de un sistema financiero paralelo.

La inflación alta que devino en 1988-1989 en hiperinflación contribuyó también a reducir a niveles mínimos la intermediación bancaria formal. La desconfianza del público aunada a la ausencia de instrumentos que permitieran proteger el poder adquisitivo, llevó simultáneamente a la dolarización extra bancaria del patrimonio financiero de las familias y al auge del mercado cambiario informal que invadió calles y plazas.

En 1989, antes del cambio de gobierno, tanto la liquidez del sistema como el crédito interno habían caído a niveles dramáticamente bajos: 10% del PIB para la primera, 8% para el crédito interno y 6% para el crédito de la banca comercial. Frente a este debilitamiento extremo del sistema financiero formal, las nuevas autoridades que llegaron al poder en 1990 escogieron aplicar medidas drásticas.

2.1.1.2. Las reformas desde 1990

En efecto, las medidas aplicadas al sistema financiero a partir de 1990 se insertan en el marco más amplio del programa de choque introducido por el nuevo gobierno del ingeniero Fujimori. El cuadro 2.1 sintetiza las medidas más resaltantes que impulsaron la transformación del sistema financiero peruano. El inicio de la liberalización del sistema financiero interno se hizo en 1990-1991, a la vez que se introducía la rápida apertura de la cuenta de capitales. En el contexto de una pérdida de confianza generalizada del público hacia la moneda nacional, se autorizó asimismo la creación de depósitos y créditos bancarios en dólares (1991).

Las medidas relativas al sistema bancario comprendieron tres reformas de la ley de bancos. La primera significó la abolición de la antigua ley bancaria y la introducción de la figura legal de la banca múltiple. Una reforma adicional en 1993 amplió las

facultades de los bancos, confirmó el retiro del Estado de las actividades bancarias, prohibiéndole la fijación de las tasas de interés, el establecimiento de directivas de crédito y la participación de largo plazo en el capital de entidades financieras, a la vez que precisaba la regulación del sistema.

La banca estatal de fomento se concentró en una sola entidad, la Corporación Financiera de Fomento (Cofide), a la cual se agregó posteriormente un Banco Agropecuario (Agrobanco); ambas instituciones realizan funciones de banca de segundo piso, otorgando líneas de crédito a otras entidades del sistema financiero. Finalmente, en 1996 se fortaleció una vez más la regulación y supervisión del sistema, y se determinó aplicar los criterios prudenciales de Basilea. Las crisis financieras internacionales (crisis asiática de 1997- 1998 y las sucesivas crisis rusas, brasileña y argentina) tuvieron un fuerte impacto negativo sobre el sistema bancario peruano y justificaron una serie de reestructuraciones bancarias y la introducción de programas públicos de apoyo destinados a evitar una crisis bancaria de alcance sistémico.

Una serie de medidas de gran importancia buscaron profundizar el sistema financiero y diversificar el rango de instituciones financieras no-bancarias. En 1993 se creó un nuevo sistema de pensiones, basado en la capitalización individual, donde la gestión de los fondos de los ahorristas se halla a cargo de las Administradoras de Fondos de Pensiones privadas (AFP). Al igual que en los demás países que introdujeron este sistema, veremos que el ahorro forzoso así generado ha estimulado el mercado local de capitales. Cabe destacar igualmente la creación de una serie de instituciones microfinancieras, cuya importancia no radica tanto en su impacto macroeconómico inmediato como en su papel sobresaliente en materia de incorporación de nuevos segmentos de la población a maneras

Cuadro Nº 2.1. Principales Reformas en el Periodo 1990 - 2004

Medidas de alcance general

- 1990 Liberalización de precios y servicios. Introducción de un régimen de cambio flotante. Abolición de la obligación hecha a los exportadores de entregar sus divisas al banco central.
- 1991 Apertura de la cuenta de capitales; dolarización autorizada de la intermediación local. Inicia programa de privatizaciones de empresas públicas. Ley de inversión extranjera y establecimiento de garantías de estabilidad jurídica a los inversionistas.
- 1992 Nueva Ley Orgánica del Banco Central de Reserva, establece la preservación del valor de la moneda como objetivo central, elimina el financiamiento directo al sector público, el crédito selectivo y el establecimiento de tipos de cambio múltiple.
- 1993 Instauración de un sistema de fondos de pensiones privados.
- 1995-96 Acuerdos con la banca internacional en el marco del plan Brady y con los gobiernos acreedores reunidos en el Club de París.
- 2001-02 Política monetaria más expansiva, favoreciendo disminución y menor volatilidad de las tasas de interés en moneda nacional.
- 2003 Inicia política de mayor transparencia para fomentar una disminución de las tasas de interés activas.

Banca e intermediarios financieros no-bancarios (IFNB)

- 1990 Liberalización de facto de las tasas de interés (tasa máxima no reajustada a la baja en contexto de desinflación esperada).
- 1991 Nueva ley de instituciones financieras promueve el esquema de banca múltiple; se amplían facultades de supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- 1990 Eliminación por etapas de la banca de fomento, subsistiendo una sola institución de segundo piso (Cofide)
- 1993 Reforma a la Ley de Bancos precisa el marco regulatorio y crea un sistema de protección de los depósitos; amplía las actividades de estos intermediarios, incluyendo arrendamiento financiero y fondos de inversión; autoriza la emisión de notas hipotecarias (*bank issued mortgage notes*). Se liberalizan plenamente las tasas de interés. Inicia privatización de la banca comercial.
- 1995 Establecimiento de agencias de calificación de crédito.
- 1996 Nueva reforma a la ley bancaria: fortalecimiento de la reglamentación, supervisión y adopción de los criterios de capitalización de Basilea. Se amplían las facultades de las compañías financieras y aseguradoras (incluyendo actividades de factoraje, titularización, operaciones con derivados).
- 1997-98 Fortalecimiento y modernización de la Superintendencia de Banca y Seguros
- 2003 Intervención precautoria y cierre de bancos comerciales pequeños; reestructuración y absorción de bancos. Establecimiento de programas enfocados a evitar una crisis sistémica (*swaps* de bonos públicos contra cartera, inversión pública temporal en acciones de bancos).

Mercados financieros

- 1989 Creación de un mercado de dinero de corto plazo.
- 1991 Nueva Ley de Mercado de Valores moderniza instituciones e instrumentos.
- 1996 Nueva Ley de Mercado de Valores y Ley de Fondos de Inversión promueven la diversificación de instrumentos y la "democratización" de la inversión en valores, mediante la venta de participaciones públicas. Los bonos corporativos y cd se transan en un mercado *Over the counter (OTC)*. Se autorizan ocho mercados de derivados de físicos e instrumentos financieros.
- 2002 Se inician emisiones regulares de títulos de deuda pública en soles, con el objetivo de ofrecer una curva de rendimientos de referencia de corto y mediano plazo que faciliten la emisión de títulos privados en moneda nacional.

Fuente: BCRP, SBS, CIES. Compilados por Marchini (2004)

formales de ahorro y financiamiento. Las cajas municipales (CM), las cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC) y las entidades de desarrollo a la pequeña y mediana empresa (EDPYME) surgieron a finales de la década de los noventa. Por último, el mercado de valores jeto de dos reformas. La primera introdujo una nueva ley del mercado, que procuró modernizar su funcionamiento y autorizar nuevos instrumentos. Esta ley fue a su vez reformada en 1996 con el objetivo de ampliar la actividad de los mercados, y se crearon instrumentos adicionales.

2.1.1.3. La Evolución General del Sistema Financiero Peruano

En 2004 el sistema financiero supervisado por la Superintendencia de Banca, Seguros y las AFP comprendía catorce bancos múltiples, tres entidades bancarias estatales, cuyas actividades se limitan esencialmente a operaciones de segundo piso, 40 instituciones microfinancieras, doce aseguradoras y cuatro AFP. Con 55% de los activos, los bancos múltiples seguían constituyendo el principal actor del sistema, delante de las AFP, que acumularon en poco más de diez años de funcionamiento 22.5% de los activos del sistema, y 10.7% de los tres bancos públicos. Las empresas financieras y microfinancieras no-bancarias representaban menos de 5% de los activos totales. Si bien el sistema financiero peruano sigue siendo comparativamente pequeño, la recuperación posterior a la hiperinflación y el crecimiento que la siguió han sido relativamente rápidos, más no exentos de problemas. A lo largo de un período de cerca de 35 años (que inició en 1970), las razones de monetización y de crédito en relación con el PIB, ambos indicadores del proceso de profundización financiera, muestran como éste se interrumpe entre 1975 y 1978, con el inicio de la larga crisis de la ISI. Tanto M2 como el crédito interno culminan en este lapso, el primero en 1975 en un nivel de 24.8%

del PIB, mientras el crédito interno, impulsado por el crédito al sector público, lo hace en 1977 en 27.8% del PIB. Las recuperaciones posteriores de ambos indicadores fueron de corta duración, dándose un paulatino proceso de desintermediación y de “superficialización” financiera que se acelera a la par del alza de precios. Las reformas de la década de los noventa permitieron a Perú retomar un proceso de profundización financiera, el cual alcanzó un máximo en 1999, cuando los intermediarios bancarios se vieron atribulados por las consecuencias de las crisis financieras externas. Ahora bien, el proceso que se inicia en 1990 presenta características novedosas que cabe resaltar aquí.

- En primer lugar, el crecimiento del crédito ha sido encabezado claramente por los préstamos al sector privado pues el crédito orientado al sector público, proporcionalmente importante en las dos décadas anteriores, se estableció en un bajo nivel después de 1990.
- En segundo lugar, el proceso se realizó bajo la iniciativa de la banca comercial: las otras instituciones financieras, que desempeñaban un papel importante debido a las intervenciones de la banca de fomento —alrededor de una tercera parte de los activos hasta 1989—, redujeron notoriamente su participación en los activos del sistema a partir de 1991, hasta representar menos del 5% de los activos desde 1994.

En tercer lugar, esta expansión del sistema bancario se ha realizado en el contexto de una elevada dolarización: la proporción de la liquidez denominada en moneda extranjera alcanzaba 62% en 1992, y se ha mantenido en un rango variable pero muy elevado durante prácticamente todo el período, con “picos” que superaron el 70% en momentos de incertidumbre

externa o interna. En la segunda mitad de 2004 esta proporción ha empezado a disminuir, pasando por debajo de la barra del 60%. La elevada dolarización de la liquidez del sistema tuvo como contraparte lógica una alta participación del crédito en divisas en el crédito total: de hecho la expansión crediticia registrada entre 1992 y 1999 se fundamentó en gran medida en el crédito en dólares, el cual alcanzó su nivel máximo en 1999, con 22.5% del PIB, frente a préstamos en soles otorgados a altura de sólo 5.4% de este agregado, en ese momento, 82% del crédito se concedía entonces en dólares.

En el período de auge económico y fuertes entradas de capitales del exterior (que va de 1992 a 1997), la proporción de crédito en dólares —superior a la dolarización de M2— señala que los bancos peruanos recurrieron a préstamos internacionales para fondar los créditos concedidos en divisas a agentes locales. De hecho, se indica que si la banca se ubica en tercera posición en cuanto a endeudamiento con el exterior, detrás del gobierno (84% del total en 1990, 69% en 2003) y de las demás empresas privadas (respectivamente, 6% y 26% en las fechas señaladas), cuadruplicó sus pasivos externos con la banca internacional entre 1992 y 1997, cuando éstos llegaron a representar 14% del stock de este tipo de pasivos.

A partir de 1999 se dio un continuo proceso de disminución de los pasivos de la banca interna con el exterior, los cuales regresaron en 2003 al nivel promedio alcanzado en 1992- 1993. Simultáneamente, el crédito concedido por estos intermediarios se contraía, como lo muestra la notable disminución del crédito en dólares, que no ha sido compensada por una insuficiente progresión del crédito en moneda nacional; el crédito bancario ha crecido con menor dinamismo que el PIB, y en 2003 el crédito en dólares se establecía en 14.2% de este agregado, mientras el

crédito en moneda nacional seguía representando menos del 5%.

El comportamiento del crédito bancario a partir de 1999 constituye uno de los síntomas de la crisis y de la fuerte reestructuración que ha debido enfrentar el sector bajo el impacto de las crisis financieras externas y de sus efectos sobre una economía peruana vulnerable y dolarizada, pero también como producto de la creciente competencia de los mercados de títulos negociables. El sistema bancario comercial había sufrido una primera reestructuración a principios de la década de los noventa. En 1991 y 1992 el sistema que comprendía 21 bancos, incluyendo la banca de fomento, experimentó cambios mayores. Se intervinieron, liquidaron o fusionaron seis bancos de fomento, liquidándose asimismo tres bancos de alcance nacional que contaban con una participación pública (Banco Comercial del Perú, Banco Popular y Banco de la Industria de la Construcción) y fusionándose cinco bancos regionales con los bancos Continental y del Libertador para conformar entidades de mayor tamaño.⁷ Entre 1994 y 1996 las privatizaciones bancarias llevaron a un cambio notable en la tenencia del capital de la banca, pues entraron con fuerza los inversionistas extranjeros: destacan las participaciones de capitales españoles, con la entrada de los bancos Santander y Bilbao Vizcaya,⁸ chilenos⁹ e italianos.¹⁰ (7) Simultáneamente, entraban nuevos bancos con participación tanto local como extranjera, en especial chilena y

7 Los bancos Surmebank, Banco de los Andes, Banco Amazónico y Banco Nor Perú fueron absorbidos en 1992 por el Banco Continental; mientras el Banco Sur del Perú fue absorbido en 1996 por Banco del Libertador para formar una entidad denominada Bancosur.

8 En abril de 1995, el Banco Continental fue vendido al Banco Bilbao Vizcaya en joint venture con el grupo peruano Brescia. En septiembre de 1995, Banco Santander adquirió el Banco Interandino, y en octubre del mismo año absorbió, a través de esta nueva adquisición, el Banco Mercantil.

9 Los grupos chilenos Osorno, Luksic y Errázuriz participaron respectivamente en la compra de los bancos Interbank, Banco del Libertador y Banco República, en julio de 1994 y mayo de 1995,

10 El banco Sudameris adquirió el Banco de Lima en septiembre de 1995.

estadounidense, al sistema. Al final de 1997 el sistema bancario contaba con 25 bancos, tres de los cuales eran de gran tamaño, los bancos de Crédito, Wiese y Continental, ocho medianos y catorce pequeños y dedicados exclusivamente al financiamiento del consumo.¹¹ La crisis del sistema se puede apreciar en el siguiente hecho, el índice de morosidad de la cartera bancaria, que había disminuido a menos de 6% del crédito total a finales de 1997, se eleva fuertemente y culmina en un nivel cercano a 11% de los préstamos totales en agosto de 1999, lo que generó entonces las condiciones para una segunda ronda de liquidaciones y fusiones, acompañadas de una creciente participación foránea. Como resultado de las reestructuraciones implementadas, trece bancos dejaron de operar, sea que hayan sido liquidados, sea que hayan sido fusionados con otras instituciones; dos instituciones entraron al mercado, quedando en catorce el número de bancos en la actualidad.

Las intervenciones elegidas por las autoridades peruanas incluyeron un trato diferenciado de los bancos, dependiendo de su tamaño. Los bancos chicos (República, Solventa, Bánex, Orión, Serbanco) fueron liquidados, mientras se buscó para los de mayor tamaño una salida diferente como la fusión-absorción, en general con participación extranjera. Así, el Banco Wiese, uno de los tres grandes en 1997, se fusionó con el Banco de Lima-Sudameris en septiembre de 1999, con aportación adicional de capital de este último. Además de las operaciones dirigidas a instituciones específicas, las autoridades aplicaron medidas de alcance más general, como los swaps de cartera de créditos por bonos del gobierno o participaciones temporales al capital, destinadas a fortalecer la salud financiera del sistema.

11 Orezzaoli, Luis y Manuel Macera, "Intermediación financiera y concentración industrial. Efectos de la consolidación bancaria en el sector real de la economía", Economía y Sociedad, núm. 55, CIED, consultado en <http://consorcio.org/CIES/html/pdfs/Bol55/08orezzoli.pdf>.

En el conjunto de operaciones involucradas en las dos rondas de reestructuración, el cambio en la composición de la propiedad fue de gran alcance, pues la participación pública pasó de 55% de los activos bancarios en 1990 a 11% en 2002, mientras la inversión extranjera directa se elevaba de 4% a 46%. En 2003 una operación de gran envergadura elevó notablemente el grado de control del capital extranjero, pues el mayor banco del sistema, el Banco de Crédito, absorbió las operaciones del banco español Santander Central Hispano¹².

Las reestructuraciones han tenido impactos profundos sobre el sistema bancario. En primer lugar, elevaron decididamente su grado de concentración. Así, la participación de los cuatro primeros bancos del sistema, que alcanzaba 53.9% de los préstamos brutos y 51.7% de los depósitos en 1990, se había elevado a 66% y 76%, respectivamente, en 1999.¹⁰ En 2003 bastaban los tres primeros bancos del sistema para llegar a un resultado similar: 66.7% de los créditos y 74.8% de los depósitos.¹³ En segundo lugar, las transformaciones experimentadas por el sistema han contribuido a mejorar sus indicadores de salud financiera.

La menor dependencia de financiamiento externo y el papel preponderante de los depósitos como fuente de fondos (84% del total en 2003) han reducido la volatilidad y el nivel de riesgo del fondeo bancario¹⁴. La calidad de la cartera se elevó, con una disminución de los créditos en mora, provisionados a altura de 141% en 2003, y una mayor proporción de créditos “normales”, a

12 En el documento original de Marchini (2004) aparece que el Banco de Crédito fue absorbido por el Santander de España, lo cual evidentemente es un error, por el contrario, las cartera completa del Banco Santander fue adquirida por el BCP. [Nota del Autor]

13 Superintendencia de Banca y Seguros, Memoria Anual 2003, p.11, <http://www.sbs.gob.pe/Publica/memoria2003/memoria2003.pdf>.

14 Superintendencia de Banca y Seguros, Las nuevas fortalezas del Perú, 2004, p. 21, <http://www.sbs.gob.pe>

la vez que las razones de solvencia y de liquidez se elevaban: las razones de capitalización se establecían en más de 13% en 2003 —el nivel mínimo es fijado en Perú a 9.1%, un nivel superior a lo exigido por los criterios internacionales de capitalización de Basilea— y los ratios de liquidez superaban ampliamente los mínimos fijados en 8% para las operaciones en moneda nacional y 20% para las operaciones en divisas; la liquidez superaba 30% para las primeras y 40% para las segundas.

Los primeros años de 2000 han sido marcados por la mayor competencia ejercida por los mercados de títulos negociables, la que ha llevado a un cambio, todavía en curso, en la composición de la clientela bancaria. Los bancos peruanos experimentan lo sucedido desde los ochenta en países de mayor nivel de desarrollo: parte de su clientela corporativa encuentra financiamiento en mejores condiciones al colocar sus títulos en los mercados locales, lo cual lleva a la banca a diversificar sus clientes, en particular hacia las familias, expandiendo su oferta de crédito hipotecario y de consumo, y hacia las PYME y microempresas: el crédito comercial a empresas —que constituía 84.8% del total en 1999, contra 6.9%, 7.1% y 1.2% respectivamente, para los créditos al consumo, hipotecarios y a la microempresa— había caído a 72.6% en 2003, contra 11.6%, 12.8% y 2.9% para los demás destinos. Ahora bien, esta competencia del mercado de títulos no provino del mercado accionario sino del mercado de bonos.

En efecto, si bien el mercado accionario fue el primero en conocer un rápido crecimiento en los noventa, no constituye una fuente importante de financiamiento y el número de empresas que cotizan no se expande sensiblemente. Este mercado conoció una fuerte elevación del valor de sus títulos: de 1 314 millones de soles en enero de 1992 a cerca de 52 000 millones

en junio de 1997 —el índice de precios del mercado pasó en este mismo período de un nivel de 108.6 puntos a 2 155 puntos—. Al igual que en otras economías emergentes, este auge se debió en gran parte a efectos inducidos por las privatizaciones de empresas públicas y las fuertes entradas de capitales asociadas a este proceso. Sin embargo, la crisis asiática y sus secuelas detuvieron el proceso e inauguraron una prolongada postración del mercado: en la segunda mitad de 2003, la recuperación de la economía peruana ya estaba bien asentada, y la bolsa de Lima recuperó niveles superiores a los alcanzados a mediados de 1997.

En contraste, el desarrollo de los mercados de bonos ha sido más tardío pero constituye en la actualidad una fuente de financiamiento más interesante para las corporaciones locales. Casi inexistente durante la primera mitad de los noventa, el mercado de bonos privados creció poco a poco después, reforzándose recientemente este proceso. En cuanto al mercado de bonos públicos, no existía antes de 1998. Si las primeras emisiones se realizaron con la finalidad de financiar el apoyo brindado al sistema bancario (1998-1999), a partir de 2002 se debieron a una política deliberada de las autoridades, que forma parte del esfuerzo por desarrollar el financiamiento en moneda nacional, al establecer una curva de rendimientos de referencia para el mercado de bonos privados en soles. De hecho, los últimos informes de las autoridades peruanas atribuyen parte del mayor dinamismo de este mercado al efecto positivo de esta política. Por el lado de la demanda, cabe subrayar el papel destacado desempeñado por las AFP, que absorben una gran parte de las emisiones de bonos públicos y privados.

En esta breve presentación se ha visto que las reformas financieras aunadas a la estabilización macroeconómica han permitido el resurgimiento y la diversificación del sistema

financiero peruano. Sobre esta base, ¿es posible afirmar que este sistema se ha convertido en una fuerza que empuja el crecimiento del país? En la última sección de este trabajo revisaremos algunas características que muestran los límites y riesgos asociados a este sistema.

2.1.1.4. Limitaciones y riesgos

Destacaremos en esta última sección dos tipos de riesgos o limitaciones que afectan al sistema financiero peruano. En primer lugar, se analizará la problemática de la dolarización y de los riesgos que entraña; en segundo lugar, se discutirán el costo del crédito y de la segmentación del mercado. A partir de 1997, las consecuencias de las crisis financieras internacionales en Perú pusieron de relieve los riesgos inherentes a un sistema financiero parcialmente dolarizado. Un primer riesgo surge de los movimientos bruscos en el tipo de cambio debido a que la mayoría de los deudores en divisas no recibe sin embargo ingresos en la misma moneda. Así, aún cuando los bancos no estén expuestos directamente al riesgo cambiario, pues por ley les está prohibido mantener desequilibrios entre la composición en divisas de sus pasivos y la de sus activos, sí lo están gran parte de sus acreditados. Se estima que aproximadamente la mitad de la cartera de créditos comerciales del sistema bancario están concedidos a sectores que no generan ingresos en divisas, como la construcción, el comercio y los servicios internos, la industria manufacturera que compite con importaciones¹⁵. En estas circunstancias, una depreciación brusca de la moneda nacional eleva el valor de los pasivos en dólares de estos deudores en relación con el de sus activos denominados en soles, dificultándoles el cumplimiento de sus obligaciones financieras, y deteriorando la calidad de la cartera de crédito del

15 FMI, "Perú: Selected Issues", IMF Country Report n° 04/156, Washington DC, mayo de 2004, p. 26.

sistema bancario. El FMI manifiesta también que en breve, “el riesgo cambiario regresa a los bancos bajo la forma de créditos de mala calidad”. Un segundo riesgo asociado a un sistema bancario semidolarizado proviene de las posibles “corridas” de depósitos en dólares, en caso de alguna acción que genere desconfianza entre los depositantes. Esto ha llevado a las autoridades peruanas a establecer dos líneas de defensa del sistema: el establecimiento de ratios de liquidez más elevados para los depósitos en moneda extranjera (20%) y elevadas reservas internacionales, para que el banco central pueda cumplir con su papel de prestamista de última instancia del sistema bancario nacional y a la vez garantizar el cumplimiento de los compromisos de pagos externos.

Con esta finalidad, en 2002, Perú era el país de América Latina que tenía las reservas internacionales netas/liquidez del sistema bancario y las reservas internacionales netas/obligaciones externas de corto plazo más elevadas (respectivamente 65% y 44%; cuando en Chile estas reservas alcanzaban niveles de 55% y 39%, y en el caso de México, de 39% y 29%)¹⁶. Ahora bien, en el caso extremo de una doble crisis, que combine una pérdida de confianza interna de los depositantes y un cierre de las fuentes externas de crédito, aún estas reservas podrían ser insuficientes en el corto plazo.

Cabe también tomar en consideración los elevados costos de oportunidad que implica mantener reservas internacionales y razones de liquidez tan elevadas: éstos son fondos que se encuentran desviados de su función de financiamiento del desarrollo económico. Por este conjunto de razones, y aún

16 Banco Central de Reserva del Perú, Protección de la economía de las vulnerabilidades creadas por la dolarización, Nota de difusión, 2003, http://bcrp.gob.pe/Espanol/WPublicaciones/informes_especiales/D0062003.pdf.

cuando las autoridades han minimizado la probabilidad de una especulación contra el sol peruano, en razón del carácter reducido de la liquidez en moneda nacional, tomaron, como lo hemos visto en la sección anterior, una serie de medidas destinadas a revertir paulatinamente la dolarización de la economía.

La segunda limitación del sistema financiero peruano, mencionada en un estudio reciente del FMI, tiene que ver con el elevado costo y el carácter inadecuado del financiamiento bancario recibido por una mayoría de empresas peruanas. Desde la liberalización de inicios de los noventa, las tasas de interés promedio tanto en soles como en dólares han disminuido notablemente, pero siguen siendo elevadas. Así, en una economía que conoce desde varios años niveles de inflación bajos (alzas anuales del IPC inferiores a 2.5% desde 2001), las tasas nominales en soles seguían siendo mayores a 20%, mientras las tasas en dólares apenas bajaban de 10%. Estas tasas promedio esconden, sin embargo, enormes diferencias entre los diversos tipos de solicitantes de crédito. Las diferencias son tales que se puede hablar de un mercado “segmentado” y heterogéneo, siguiendo el análisis realizado por el propio BCRP. El estudio distingue hasta seis submercados diferentes: empresas corporativas, mediana empresa, pequeña empresa, consumo, microempresa y mercado hipotecario, donde las condiciones y la disponibilidad de crédito varían ampliamente¹⁷.

Existe una amplia dispersión de las tasas de interés tanto en moneda nacional como en dólares; en soles las tasas iban en 2002 desde mínimos de 3.3% para las empresas corporativas

17 BCRP, El costo del crédito en el Perú, 2002, http://bcrp.gob.pe/Espanol/WPublicaciones/informes_especiales/D0172002.pdf. Más adelante en la sección correspondiente, se referirá a los tipos de clientes que este estudio considera.

mejor calificadas, hasta un máximo de 99% para la microempresa. Se observa a la vez que las corporaciones, que sumaban 200 empresas, concentraban 42% de los créditos concedidos a la vez que recibían condiciones mucho mejores, debido a que este segmento de clientes es el más competido y puede recurrir también al financiamiento vía la emisión de títulos negociables. Por el contrario, las empresas pequeñas y las microempresas tenían mayores dificultades para acceder al financiamiento, y éste les resultaba bastante caro. También es evidente si se consideran las elevadísimas razones de liquidez de los bancos, que éstos tienen la capacidad de prestar más; si no lo hacen, es probablemente por razones que tienen que ver tanto con la oferta como con la demanda. Por el lado de la oferta, si excluimos las corporaciones, empresas medianas y las clases alta/media, los demás solicitantes de crédito carecen en general de las garantías adecuadas. Para prestarles sin riesgo excesivo, los bancos deben adoptar tecnologías diferentes, adaptadas a este tipo de clientes potenciales. Por el lado de la demanda, el costo elevado del crédito para la mayoría de los acreditados potenciales desincentiva claramente su acceso al crédito. En síntesis, el costo diferencial del crédito juega en Perú un papel que profundiza aún más las desigualdades y desfavorece la inversión de las capas menos pudientes. Cabe mencionar que el informe citado preconizaba una serie de medidas para corregir estos defectos, y algunas de ellas ya fueron aplicadas recientemente: se trata en particular de medidas de difusión de la información relativa al costo del crédito y a las comisiones cobradas por los bancos, que permiten a los clientes de estas instituciones elegir mejor los servicios que adquieren. Los resultados de estas medidas fueron considerados positivos por las autoridades y éstas les atribuyen parte de la disminución de las tasas de interés observada en los últimos años.

A manera de conclusión, el texto de Marchini refiere que se ha presentado la evolución del sistema financiero de Perú, haciendo hincapié en las últimas tres décadas. Ciertamente, las reformas liberalizadoras han permitido la reconstrucción del sistema y la profundización financiera después de la hiperinflación. Si bien implica riesgos y costos específicos, la parcial dolarización del sistema fue necesaria para alcanzar estos resultados y es sólo de manera muy reciente que la proporción de operaciones en soles ha ido elevándose.

El ahorro forzoso, producto del sistema de pensiones privado, ha permitido dinamizar el mercado de capitales, tradicionalmente muy poco desarrollado en Perú, fomentando cierta diversificación. Al otro extremo del sistema, la creación de una serie de instituciones de microfinanzas ha logrado incorporar al proceso formal de ahorro-inversión una franja creciente de la población peruana que no era sujeto de crédito bancario. Por último, si bien esta evolución del sistema no ha estado exenta de sobresaltos, el manejo conservador y la intervención de las autoridades de supervisión han logrado evitar una crisis bancaria sistémica como producto de las crisis financieras externas y de la desaceleración de la economía peruana. La impresión general que se desprende del estudio del sistema financiero peruano es la de un crecimiento y una diversificación moderados desde 1990; por cierto muy bienvenidos después del agudo proceso de desintermediación sufrido en los ochenta pero que falta todavía dinamizarlo más y estimular la competencia de diferentes formas de financiamiento para mejorar el impacto del sistema sobre el crecimiento económico

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Características del Sistema Financiero

En primer lugar, los depósitos y los créditos de la banca múltiple alcanzaron los niveles más altos de la historia del sistema bancario. Mientras que los depósitos registraron al cierre del año 2006, un saldo de 18,9 mil millones de dólares, los créditos superaron los 15,7 mil millones de dólares. Ello, junto a la disminución de la cartera atrasada debido a las mejores prácticas de otorgamiento y monitoreo de créditos que la Superintendencia exige a los bancos, ha determinado que la morosidad bancaria alcance el 1,6%, el nivel más bajo que se haya registrado. Asimismo, la prudencia bancaria ha llevado a que la cobertura con provisiones de la cartera atrasada supere el 250%, mientras que los niveles de liquidez y solvencia continúan holgados en términos de los requerimientos regulatorios y prudenciales. Cabe destacar que la solidez del sistema bancario peruano favoreció la incursión de importantes grupos económicos internacionales. De un lado, el banco canadiense con mayor presencia internacional constituyó el Scotiabank Perú sobre la base de la integración del Banco Wiese Sudameris y del Banco Sudamericano; de otro, una de las mayores organizaciones financieras a nivel mundial incursionó por primera vez en el mercado peruano, mediante la constitución de HSBC Bank Perú. La participación de estos grupos económicos contribuye a la modernización de los servicios financieros y a la generación de un entorno de mayor competencia en el mercado peruano.

En segundo lugar, el grupo de instituciones microfinancieras, conformado por las cajas municipales, cajas rurales y entidades de desarrollo a la pequeña y microempresa (EDPYME), otorgó créditos al 22,3% de deudores y captó depósitos del 13,5% de depositantes del sistema financiero. Estas empresas también

experimentaron procesos de fusión, los cuales fueron importantes para la solidez del sistema y para la ampliación de sus perspectivas de desarrollo. Asimismo, la autorización a algunas empresas para incursionar en el mercado financiero de Lima, así como para emitir y administrar tarjetas de débito, permitió la mejora de la calidad del servicio provisto y la reducción de los costos operativos. La creciente participación de estas entidades genera mayor competencia en el mercado y permite que segmentos más pobres de la población accedan a servicios financieros.

En tercer lugar, el sistema de seguros creció de manera importante durante el año. Así, las primas de seguros netas experimentaron un incremento anual de 10,3%, lo que se explica principalmente por la expansión de 20,9% de las primas de seguros de vida y de 16,9% de las primas de seguros generales. El positivo desenvolvimiento del sistema se vio confirmado por el ingreso al mercado de Cardif del Perú Compañía de Seguros, cuyos accionistas pertenecen a uno de los mayores grupos financieros del mundo.

Finalmente, el Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (SPP) también experimentó un desarrollo importante. El valor del fondo de pensiones registró un crecimiento de 41,4%, el mayor en los últimos seis años, resultado que se explica principalmente por la sobresaliente rentabilidad alcanzada. Los aportes también aumentaron 51,6% como consecuencia del incremento de la tasa de aporte y el crecimiento del número de cotizantes. Los beneficios otorgados siguieron incrementándose debido a los regímenes de jubilación anticipada y al crecimiento de las pensiones por sobrevivencia. Asimismo, se observó una mayor competencia en el mercado, iniciada con la entrada de una nueva administradora privada de fondo de pensiones (AFP) en el año 2005, que se tradujo en un incremento de los traspasos y en una reducción de las comisiones.

Las mejores prácticas en supervisión, así como la adecuación de la regulación a las necesidades de expansión de los servicios financieros en el país, dentro de un marco de administración preventiva de riesgos por parte de las entidades, explican en gran medida este escenario favorable. Se debe destacar que la Superintendencia, en el marco de su constante adecuación a estándares internacionales, otorgó particular importancia a la evaluación de la aplicabilidad del Nuevo Acuerdo de Capital en el Perú. En este sentido, se llevó a cabo el Primer Estudio de Impacto Cuantitativo, orientado a determinar el impacto potencial de la aplicación del método estandarizado de medición de riesgos. El mencionado estudio contó con la activa participación de las empresas bancarias y financieras, habiéndose programado incluir en el año 2007 a las cajas municipales y rurales, a las EDPYME y a las empresas de arrendamiento financiero. Asimismo, es importante mencionar la evaluación de la adecuación a los principios básicos de supervisión establecidos por La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros y la constitución de un comité para evaluar la viabilidad de la implementación del Modelo Solvencia II en el mercado peruano.

En el caso del sistema financiero, se perfeccionó el modelo de análisis de riesgo crediticio, mediante la inclusión de una metodología que identifica la causa de problemas financieros, mide el riesgo cambiario crediticio, y calcula y proyecta estados financieros; se implementó además un sistema de clasificación que determina el perfil de riesgo de cada entidad a partir de indicadores cuantitativos, cualitativos y criterios expertos. Entre las principales mejoras en el marco normativo se encuentra la aprobación del Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobreendeudamiento de los Deudores Minoristas, el cual busca que las empresas eviten el sobreendeudamiento de los usuarios del sistema financiero y anticipen eventuales problemas como

consecuencia de una expansión crediticia muy agresiva. Asimismo, se establecieron nuevas pautas prudenciales para la clasificación de deudores.

En el cuadro 2.2. se muestra la estructura actual del Sistema Financiero (a Diciembre del 2006) la que refleja una gran concentración bancaria en términos de activos (colocaciones y derechos)

Cuadro N° 2.2
Sistema Bancario y No Bancario Supervisado – Año 2006

Diciembre 2006	Número de Empresas	Monto (Millones S./.)	%
Empresas bancarias	11	82553	49.4
Empresas financieras	4	1871	1.1
Instituciones microfinancieras no bancarias	38	6418	3.8
Cajas municipales (CMAC)	13	4595	2.7
Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC)	12	841	0.5
Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (EDPYME)	13	981	0.6
Entidades estatales	4	18941	11.3
Banco de la Nación	1	12384	7.4
Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE)	1	3590	2.1
Banco Agropecuario (Agrobanco)	1	292	0.2
Fondo Mi Vivienda	1	2675	1.6
Empresas de arrendamiento financiero	5	1351	0.8
Empresas de seguros	13	9822	5.9
Fondos de pensiones	7	46177	27.6
Otros	29	0	
ENTIDADES SUPERVISADAS	108	167134	100

1/ Incluye 15 empresas de transferencias de fondos, 5 cajas y derramas, 3 almacenes generales de depósitos, 2 empresas de transporte, custodia y administración de numerario, 1 empresa de servicios fiduciarios, 1 empresa afianzadora y de garantías, la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú y el Banco Central de Reserva del Perú.

Fuente: Memoria 2006 Superintendencia de Banca y Seguros

2.2.2. Características del Mercado de Crédito Peruano

Uno de los principales aportes del estudio “El Costo del Crédito en el Perú” fue el análisis del comportamiento del sistema financiero como un mercado heterogéneo, es decir, bajo la agrupación en segmentos de mercado cuya principal

manifestación es la gran dispersión que se observa en las tasas de interés y en sus componentes.

Dado el comportamiento del sistema, las principales características del mercado peruano de créditos son:

2.2.2.1. Tipo de Cliente

Sobre la base de la información recogida en el año 2002 y complementada en el año 2004, se establece una agrupación del mercado de crédito en seis segmentos. Estos seis segmentos constituyen una partición del universo de prestatarios que coincide en gran medida con la que emplean los bancos para tomar sus decisiones estratégicas, tácticas y operativas respecto a:

- La asignación de recursos operativos y administrativos para la captación, evaluación, selección y seguimiento de clientes crediticios;
- La determinación de la tasa de retorno, los márgenes de ganancia, y, por ende, las tasas de interés activas que exigen a su cartera de crédito.

El criterio dominante para la selección de los segmentos ha sido la práctica de gestión bancaria en lo referente al cálculo y proyecciones de costos y rentabilidades. Sobre la base de estas consideraciones, es posible establecer, para el sistema financiero peruano, una partición del mercado de crédito en los siguientes segmentos (resumidos en el cuadro 2.3):

- Corporativo.- Constituido por empresas domésticas con ventas anuales mayores a US\$ 10 millones, así como filiales de empresas multinacionales. Al tener acceso a

los mercados de capitales interno y externo, tienen un alto poder de negociación frente a los bancos.

- Mediana Empresa.- Conformado por compañías con ventas anuales entre US\$ 1 y US\$ 10 millones. El poder de negociación de este segmento es variable y depende del acceso que tengan al mercado de capitales doméstico;
 - Pequeña Empresa.- Integrado por prestatarios con ventas anuales menores de US\$ 1 millón, que usualmente no tienen acceso al mercado de capitales;
 - Microfinanzas.- Este segmento tiene dos componentes: (i) microempresas, que son personas naturales o jurídicas con un endeudamiento con el sistema financiero menor a US\$ 30 000 o su equivalente en soles y demandan crédito para financiar actividades productivas, comerciales o de prestación de servicios; y (ii) personas de bajos ingresos que demandan crédito de consumo.
 - Crédito de Consumo.- Personas naturales de estratos de ingresos altos y medios, que demandan créditos para atender el pago de bienes, servicios de uso personal o gastos no relacionados con una actividad empresarial. Incluye a los usuarios de tarjetas de crédito y préstamos personales.
- A. Préstamos Hipotecarios.- Personas naturales que demandan crédito amparado en garantía hipotecaria, destinado a financiar la construcción o adquisición de viviendas propias.

Cuadro Nº 2.3
Clasificación de los tipos de Créditos del Sistema Financiero

Segmento	Monto	Plazo promedio	Garantía	Utilización
Corporativo	Elevado	Variable	No Específica	Productivo
Mediana Empresa	Mediano	Variable	Específica	Productivo
Pequeña Empresa	Pequeño	Un año	Específica y Solidaria	Productivo
Consumo Alto/Medio	Variable (hasta US\$ 30 mil)	Tres años	Específica, No específica y Solidaria	Consumo
Microfinanzas	US\$ 300 en promedio	Un año	Aval de Tercero, Solidaria	Productivo y Consumo
Hipotecario	No mas de US\$ 100 mil en promedio	Usualmente 12 años	Hipotecaria	Compra y construcción inmobiliaria

Fuente: BCRP: El Costo del Crédito en el Perú Revisión de la Evolución Reciente

Esta clasificación toma como base los tipos de crédito establecidos por la regulación de la SBS, con la excepción del segmento de microfinanzas, el cual ha sido definido como la unión del sector de microempresas y el subsegmento de créditos de consumo de bajos ingresos. Esta agrupación se ha adoptado por cuanto refleja más adecuadamente la estructura empleada por los bancos para la toma de decisiones (2). Las características de dichos clientes se resumen en el Cuadro 2.3:

2.2.2.2. Dispersión de la Tasa de Interés

La gran dispersión de las tasas de interés en el sistema bancario, ya mencionada anteriormente, explica las percepciones disímiles sobre el costo del crédito entre distintos grupos de usuarios, siendo los de ingresos bajos y microempresarios quienes tendrían la sensación de enfrentarse a tasas de interés todavía elevadas. Sin embargo, el volumen

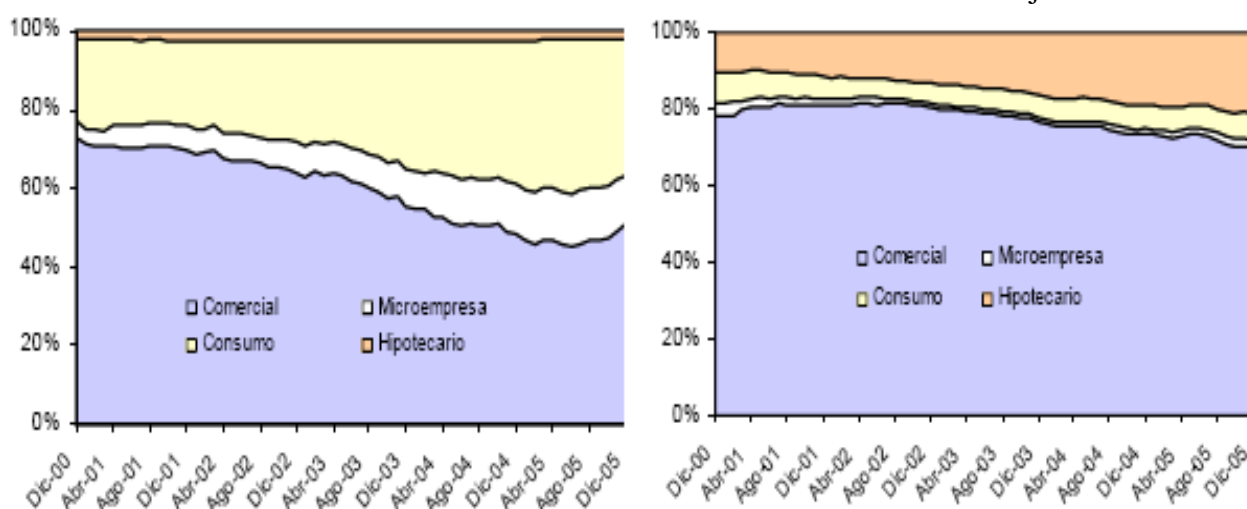
de crédito en moneda nacional y extranjera asignado a esos niveles de tasas de interés es reducido.

Así, sólo el 11% de los créditos en moneda nacional son otorgados a tasas de interés superiores a 50%; mientras que el 10% de los préstamos en moneda extranjera son asignados a tasas por encima de 25%. En consecuencia, el sistema bancario estaría otorgando la mayor parte de sus créditos a tasas reducidas. En el último año, el crédito en moneda nacional creció sustancialmente (alrededor de 60%) en el rango de tasas de interés más bajas (entre 0% y 10%). Contrariamente, el crédito en moneda extranjera disminuyó considerablemente (95%) en el rango más bajo de tasas de interés (entre 0% y 7%). Por un lado, el mayor crecimiento de los créditos en soles en el rango más bajo de tasas de interés, durante los últimos 2 años, se explica por la creciente preferencia de las empresas corporativas por tomar préstamos en moneda nacional. Asimismo, el aumento de esos créditos en el rango de tasas de interés de 10% a 50% está asociado al crecimiento de los préstamos de consumo y microempresas. Por otro lado, la considerable reducción de los préstamos en moneda extranjera en el rango de menores tasas de interés responde al incremento sostenido de la tasa de interés de la Reserva Federal de Estado Unidos, la cual sirve de referencia al resto de tasas de interés en moneda extranjera en los mercados internacionales.

La gran dispersión en las tasas de interés es una de las características más saltantes del sistema financiero peruano. Por ejemplo, en enero de 2002 se pactó operaciones de crédito en moneda nacional dentro del sector formal desde un mínimo de 3,3% en el segmento corporativo hasta 99% en el segmento de microfinanzas. Si se incluye el sector informal o banca

paralela, las tasas de interés excedieron con facilidad a 300% anual. Debe enfatizarse que la distribución del universo total de créditos con relación a los diferentes rangos de tasas de interés es distinta según se le defina en términos de las magnitudes desembolsadas o bien en términos del número de préstamos otorgados dentro de cada rango. Así, con relación al volumen de fondos desembolsados, puede observarse que la distribución total del monto de las operaciones de crédito está concentrada marcadamente en los rangos de tasas de interés bajas. De otro lado, empero, en términos del número de prestatarios y operaciones individuales, la distribución de créditos está sesgada hacia los rangos de intereses más altos. Esta asimetría explica en parte las percepciones disímiles entre distintos segmentos de usuarios así como la difundida sensación entre sectores mayoritarios de la población de que las tasas de interés son aún elevadas. (Gráfica 2.1)

Gráfico N° 2.1
Crédito al Sector Privado del Sistema Bancario
 Moneda Nacional Moneda Extranjera



Fuente: BCRP: El Costo del Crédito en el Perú Revisión de la Evolución Reciente (2004) hay información más reciente sobre la proporción del crédito en Memoria 2006, de la Superintendencia de Banca y Seguros.

2.2.3. Sistema Bancario

2.2.3.1. Características Estructurales

- A. Sistema Bancario moderno con significativa participación de capital extranjero. A mediados de los años noventa la banca comercial pasó de un esquema de banca especializada a uno de banca universal. Las privatizaciones fomentaron la entrada de bancos extranjeros, principalmente bancos internacionales de primer nivel. La mayor presencia de capital extranjero permitió incorporar nuevas tecnologías y conceptos para una mejor gestión del riesgo.
- B. Dolarización del Sistema Bancario tiende a disminuir. Menor dolarización de créditos y depósitos refleja la confianza de los agentes en la estabilidad económica. La regulación peruana establece límites a la posición global en moneda extranjera y requiere que los bancos identifiquen a los deudores expuestos al riesgo cambiario crediticio y establezcan los criterios de cobertura apropiados.
- C. Mayor diversificación de operaciones. Los créditos comerciales disminuyeron su participación y a fines de 2005 representaron el 71,5% de los créditos totales. Mayor importancia de créditos personales (consumo e hipotecarios) que alcanzaron una participación de 24,3% de los créditos totales.

2.2.3.2. Evolución

- A. Depósitos presentan tendencia creciente. El crecimiento de depósitos refleja una mayor confianza de los agentes económicos en el Sistema Bancario. Los depósitos alcanzaron nivel histórico más alto: US\$ 16 245 millones en

el año 2005. Los depósitos a plazo mostraron el mayor aumento.

- B. Créditos de consumo e hipotecarios crecen sostenidamente. La diversificación de operaciones y el mayor acceso a información crediticia explican el comportamiento favorable de los créditos personales. Los créditos comerciales se recuperan a pesar del creciente fondeo de las empresas corporativas a través del mercado de capitales.
- C. Calidad de Activos. Significativa mejora en la calidad de la cartera crediticia explicada por reactivación económica y políticas de crédito más conservadoras. La morosidad se ha reducido en más de seis puntos porcentuales en los últimos 5 años y alcanzó, en diciembre de 2005, 2,1%, el nivel más bajo en los últimos 25 años. La definición contable de la cartera atrasada en el Perú es más conservadora que en otros países de América Latina, ya que los créditos comerciales se contabilizan como vencidos a los 15 días de impagos.
- D. Altos niveles de liquidez brindan al Sistema Bancario flexibilidad para una expansión crediticia. La regulación peruana exige un mínimo de activos líquidos como porcentaje de los pasivos de corto plazo, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera. Los ratios de liquidez del sistema se encuentran muy por encima de los mínimos establecidos en 8% en moneda nacional y en 20% en moneda extranjera.
- E. Fuentes de fondeo son más estables en la medida que el sistema depende menos del fondeo externo. La participación de los depósitos en los pasivos totales

alcanza el 79% a fines de 2005. El Sistema Bancario es menos vulnerable a shocks internos y externos.

2.2.3.3. Concentración Bancaria

La concentración bancaria se define como aquella estructura de mercado en la que pocos bancos tienen la mayor participación, ya sea en depósitos, préstamos o en activos. Dado el tamaño de estos, ocurre que las acciones de uno(s) van a tener repercusiones sobre los otros, por lo que existe cierta interdependencia; y dependiendo del tipo de barreras que exista, esto aseguraría ganancias extraordinarias¹⁸

Dicha estructura de mercado puede provocar conductas colusivas entre las empresas dominantes en perjuicio de los consumidores, como consecuencia de acuerdos (explícitos o tácitos) entre las empresas con la finalidad de fijar el nivel de producción o el precio, con el objetivo de extraer mayores beneficios. Así, podría darse el caso de que el precio (la tasa de interés en este caso) sea no sólo el reflejo de las decisiones de diversificación y de riesgo de los agentes, sino que se vea influido además por la conducta de los bancos grandes.

En el estudio de Espino y Carrera (2006) se concluye que la concentración bancaria (CB) tiene un efecto positivo y significativo sobre el margen de las tasas de interés de los bancos, impacto que se logra identificar en el caso de moneda nacional pero no el de moneda extranjera, dando un indicio de que hay más competencia en moneda nacional que en el de

18 Este concepto es presentado por Espino, Freddy y Carrera, César en "Concentración bancaria y margen de las tasas de interés en Perú" Revista Estudios Económicos N° 13. Banco Central de Reserva. Ellos describen que el concepto de Concentración Bancaria es la aplicación de lo que se conoce como Concentración Industrial, y hacen referencia a los trabajos de algunos economistas como Demsetz (1973) y Peltzman (1977). Para el caso bancario se puede consultar a Gilbert (1984), Freixas y Rochet (1997)

moneda extranjera. Las implicancias de política apuntan a que se deba promover la competencia en el sistema bancario con la finalidad de disminuir el efecto de la CB sobre el margen de las tasas de interés, sin embargo, esta es una condición necesaria pero no suficiente, por lo que además se recomienda tomar en cuenta otras variables, como la morosidad, la cual se explica en parte por factores inherentes a los bancos, como la evaluación, supervisión y recuperación de los créditos (Aguilar et. al. 2004). En el caso de moneda nacional, resalta la variable costos administrativos, la cual puede estar siendo influenciada por factores institucionales que determinan el tiempo en que demora recuperar un crédito moroso o cuan eficiente es el sistema judicial en liquidar una garantía.

En el Perú existe una tendencia creciente hacia la formación de conglomerados financieros, principalmente a través de **holdings**, con participación accionaria en diferentes instituciones financieras: Bancos, Empresas financieras no bancarias (financieras, leasing), Compañías de seguros, Sociedades administradoras de fondos de pensiones, Sociedades administradoras de fondos mutuos, Sociedades tituladoras, Sociedades Agentes de Bolsa. Tal es caso de Bancos como el Banco de Crédito (BCP), el Interbank, el BBVA Banco Continental, etc. Por ello, existe una fuerte tendencia hacia la regulación financiera. Las regulaciones recientes sobre inversionistas institucionales y mercado de valores se vienen orientando a lograr los siguientes objetivos:

- a. Dar mayor flexibilidad a las políticas de inversiones de los fondos mutuos, fondos de inversión y fondos de pensiones, para permitir incorporar a nuevas empresas al mercado de valores.
- b. Fortalecer las prácticas de gobierno corporativo de las empresas emisoras.

- c. Dar mayor eficacia al mercado de valores mediante reducción de costos operativos y mayor transparencia en los precios.
- d. Fortalecer la capacidad de los entes reguladores del mercado y fomentar la autorregulación

2.2.4. Sistema No Bancario (Instituciones Micro Financieras No Bancarias)

2.2.4.1. Evolución

- A. Activos y colocaciones de las instituciones microfinancieras no bancarias crecieron más de 10 veces en la última década. En la última década, las tasas promedio anual de crecimiento de los activos y colocaciones directas de las Instituciones Microfinancieras no bancarias (IMFNB) han sido 28,1% y 29,7%, respectivamente. Los activos y colocaciones han seguido creciendo fuertemente en los últimos años, alcanzando a diciembre de 2005 US\$ 1 503 millones en activos y US\$ 1 140 millones en colocaciones. Este crecimiento se explica por la demanda de financiamiento aún insatisfecha de las microempresas, así como la creciente presencia de IMFNB en el Sistema Financiero.
- B. El alto crecimiento de las colocaciones ha sido acompañado con sostenidas mejoras en la calidad de cartera. El ratio de morosidad de las IMFNB ha venido descendiendo sostenidamente desde 1994, siendo 5,1% a fines de 2005. La cobertura de provisiones se incrementó sensiblemente, siendo casi 134% a diciembre de 2005. La mejora en el indicador de calidad de cartera se debe tanto al incremento en el tamaño del portafolio de créditos, como a una mejor administración del riesgo crediticio.

- C. Continuo fortalecimiento patrimonial permitió que las IMFNB tengan altos ratios de capital. El patrimonio de las IMFNB creció fuertemente en la última década, siendo la tasa de crecimiento promedio anual 26,8%. El fortalecimiento patrimonial ha permitido mantener un ratio de capital elevado a pesar del fuerte crecimiento de los activos. La entrada de nuevas IMFNB y la alta rentabilidad permitieron el fortalecimiento patrimonial.
- D. El alto grado de liquidez de las IMFNB les permitiría expandir su oferta Crediticia. Las IMFNB mantienen altos niveles de liquidez, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera. Los ratios de liquidez en moneda nacional y en moneda extranjera a diciembre de 2005 son 26,0% y 43,5%, respectivamente, lo que representa más de dos veces los ratios mínimos requeridos en la normativa.

2.3. Definiciones Conceptuales

2.3.1. Sistemas de Pago

Los sistemas de pago, que están conformados por instrumentos, reglas y procedimientos comunes que permiten a sus participantes transferirse fondos entre si, forman parte de la infraestructura básica a través de la cual se moviliza el dinero para liquidar las transacciones que se efectúan en los distintos mercados de la economía (de bienes y servicios, de dinero y de capitales, entre otros). Un sistema de pago seguro y eficiente es esencial para el buen funcionamiento de la economía, para la efectividad de la política monetaria, y para la estabilidad y el desarrollo del sistema financiero. De especial importancia son aquellos sistemas que se califican como de importancia sistémica, es decir, aquellos que tienen el potencial de iniciar o

canalizar la propagación de una crisis y causar efectos nocivos en la parte real de la economía. Los criterios para atribuir tal importancia son variados y no necesariamente los mismos en todos los países. En la práctica, estos criterios incluyen el volumen y la naturaleza de las transacciones, la trascendencia de los riesgos y las conexiones con otros sistemas. Con base en ello se considera como sistemas de pago de importancia sistémica al Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), la Cámara de Compensación Electrónica S.A. (CCE) y al Sistema de Liquidación Multibancaria de Valores. En el gráfico 2.2 se reflejan las relaciones entre los Sistemas de pagos.

- A. El Sistema Liquidación Bruta en Tiempo Real: El sistema de pagos de alto valor es aquel a través del cual se efectúa las transferencias interbancarias de fondos de “gran valor” por operaciones propias de las instituciones financieras y por cuenta de terceros. En él, las órdenes de pago se procesan una por una (liquidación bruta) y en el instante en que se envían al sistema (tiempo real), siempre que el ordenante cuente con fondos disponibles. El Sistema LBTR es la única vía por la cual las instituciones financieras pueden afectar las cuentas que mantienen en el Banco Central. Es administrado por el BCRP desde febrero del año 2000.

- B. El Sistema de Liquidación Multibancaria de Valores: Este nuevo sistema, el cual opera desde noviembre de 2005, ha perfeccionado el esquema de entrega contra pago de las operaciones con valores que se realizan en la Bolsa de Valores de Lima, (vínculo entre la fase de transferencia de valores y la fase de transferencia de fondos, que garantiza que la entrega de valores ocurra, única y exclusivamente, si se produce el pago). Este sistema se

sustenta en múltiples empresas bancarias que actúan como representantes de los participantes directos, las Sociedades Agentes de Bolsa (SAB), reduciéndose el riesgo de liquidación (El riesgo de que una liquidación no se realice oportunamente), puesto que ahora las SAB cuentan con varias empresas bancarias que pueden prestar el servicio de proveedores de liquidez ante su posible escasez, función que antes estaba encargada a una sola institución bancaria. Además, el hecho de que la liquidación se efectúe en el Banco Central otorga mayor seguridad y eficiencia al sistema.

- C. La Cámara de Compensación Electrónica. En los sistemas de pagos de bajo valor, también conocidos como de pagos masivos, por lo general, se efectúan un gran número de transacciones por montos pequeños, a través de instrumentos compensables (son instrumentos compensables los cheques, las transferencias de crédito, los débitos directos, las letras de cambio y las cuotas de crédito). La compensación de estos pagos entre las diferentes instituciones financieras, es llevada a cabo por las Empresas de Servicios de Canje y Compensación (ESEC), siendo la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) la única empresa de esta índole que opera en el Perú desde noviembre de 2000 y es propiedad de los bancos. La CCE opera bajo un esquema de pagos neto y diferido, donde primero se compensan las órdenes de los participantes y luego se liquidan. La compensación consiste en calcular los saldos netos multilaterales acreedores o deudores de los participantes para cada tipo de instrumento, mientras que la liquidación de dichos saldos se realiza a través del Sistema LBTR. Actualmente se compensan cheques y transferencias de crédito.

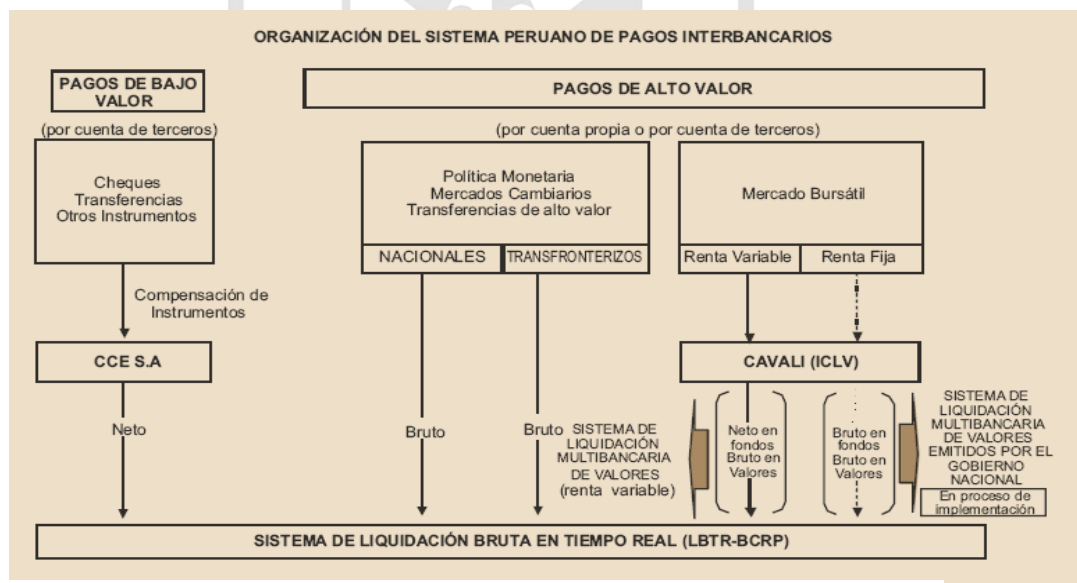
Otros instrumentos de pago de bajo valor: Existen otros instrumentos de pago de bajo valor que son procesados por medio de sistemas independientes, como son las tarjetas de pago y el dinero electrónico.

- D. Pagos con tarjetas: Los pagos con tarjetas se realizan a través de tarjetas de débito o de crédito. Las tarjetas de crédito indican que el titular cuenta con una línea de crédito otorgada por alguna institución financiera, que le permite efectuar pagos y retiros hasta un límite predeterminado, mientras que las tarjetas de débito facultan al titular cargar directamente su cuenta por el monto equivalente a sus pagos.
- E. Pagos con Dinero Electrónico: Se considera como dinero electrónico al valor monetario almacenado en alguna forma electrónica de propiedad del consumidor. Existen dos tipos de dispositivos electrónicos: las tarjetas prepagas con las cuales el valor electrónico se almacena en un chip de computadora incorporado en la tarjeta y los productos de software prepago, cuyo valor electrónico se almacena en el disco rígido de una computadora para luego ser transferido a través de redes de comunicación, como Internet, cuando se realizan los pagos.

En el año 2006, el valor total de los pagos efectuados a través de los distintos sistemas de pagos interbancarios considerados de importancia sistémica (LBTR y CCE), se incrementó en 31,6 por ciento con relación al año 2005. Este aumento fue resultado de la expansión de los pagos en moneda nacional y en moneda extranjera, particularmente de la segunda, que se incrementó en 35,5 por ciento frente a 29,2 por ciento en moneda nacional. Por ello, en 2006 los pagos en moneda nacional llegaron a representar el 61,1 por ciento de los pagos

interbancarios, frente a 62,2 por ciento en 2005. En tanto, la rotación de los pagos con relación al PBI pasó de 2,5 veces en 2005 a 2,9 veces en 2006. El monto de las transferencias ejecutadas en el Sistema LBTR creció en 33,6 por ciento en 2006, evolución que respondió a la continua expansión económica y a la volatilidad en el mercado cambiario, por factores especulativos generados por la incertidumbre electoral, en los primeros meses del año. El número de operaciones se expandió en 15,2 por ciento, por el incremento de las transacciones en moneda nacional (15,9 por ciento) y moneda extranjera (14,1 por ciento).

Gráfico Nº 2.3
Sistema Peruano de Pagos Interbancarios



Fuente: BCRP: Memoria Anual (2006)

En lo que respecta al Sistema de Liquidación Multibancaria de Valores, el nivel de operaciones liquidadas, esta muestra una evolución acorde con el dinamismo del mercado bursátil, pues por el momento sólo se liquidan valores de renta variable. El monto

mensual promedio transado en 2006 ha sido de S/. 162,2 millones (S/. 1 946 millones anuales) y US\$ 15,9 millones (US\$ 191,1 millones anuales) en moneda nacional y extranjera, respectivamente.

El valor de las operaciones procesadas por la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) presentó un gran dinamismo durante 2006, registrando un crecimiento de 21,4 por ciento. Es destacable el incremento de las transferencias de crédito por la CCE en 58,6 por ciento, sin embargo, aún representan una baja proporción de los pagos de bajo valor (4,4 por ciento). Debido a que los pagos minoristas (pagos de bajo valor) son de naturaleza masiva y de monto individual reducido, es pertinente realizar el análisis del volumen procesado. Este último se incrementó en 6,1 por ciento en 2006, sustentado en la mayor aceptación de las transferencias de crédito (64,5 por ciento) y en menor medida en la expansión de los cheques (2,5 por ciento). Cabe señalar que los cheques representan el 87,3 por ciento del total de pagos, como consecuencia de su uso extendido. El número de tarjetas de débito creció en 23,4 por ciento en 2006, al pasar de 6,4 millones de tarjetas en 2005 a 7,9 millones en 2006. De igual manera las tarjetas de crédito se incrementaron durante este período en 24,7 por ciento, alcanzando los 4,7 millones de tarjetas. En tanto, las operaciones cursadas a través de estos medios de pago se incrementaron en 11,3 y 17,8 por ciento para tarjetas de débito y crédito, respectivamente.

La distribución de los cajeros en el ámbito nacional es un factor importante al momento de decidir acceder a la utilización de las tarjetas. Este medio permite a los usuarios autorizados a que puedan retirar efectivo de sus

cuentas y tener acceso a otros servicios, tales como consultas de saldos, transferencia de fondos o aceptación de depósitos. A diciembre de 2006, se cuenta con 2 614 cajeros en todo el país, de los cuales el 32,2 por ciento se encuentran ubicados fuera de Lima Metropolitana.

La evolución de los pagos con dinero electrónico tiene estrecha relación con la penetración de la Internet en el país. En 2006 el número de suscriptores de los servicios de Internet alcanzó el millón, cifra 23,4 por ciento mayor a la de 2005. El total de operaciones realizadas con dinero electrónico se expandió en 16,9 por ciento en 2006, en línea con el aumento en la penetración de Internet. Sin embargo, en proporción a los pagos totales realizados con instrumentos de bajo valor, sólo representa el 0,1 por ciento.

2.3.2 Instrumentos Financieros

La Ley 26702 que establece el Texto Concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas.

En el Título III de esta norma se establecen las operaciones que se pueden efectuar en el Sistema Financiero (Art. 221º). En el Art. 225 se establece la definición de **Cuenta Corriente**, que es importante para el establecimiento de los canales de atención, ya que es el intermedio entre el futuro Agente BCP y el Banco; dicho artículo dice:

Cuadro Nº 2.4. Principales Operaciones del Sistema Financiero

Las empresas podrán realizar las siguientes operaciones y servicios, de acuerdo a lo dispuesto por el capítulo I del título IV de esta sección segunda:

1. Recibir depósitos a la vista;
2. Recibir depósitos a plazo y de ahorros, así como en custodia;
3. a) Otorgar sobregiros o avances en cuentas corrientes;
b) Otorgar créditos directos, con o sin garantía;
4. Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda;
5. Conceder préstamos hipotecarios y prendarios; y, en relación con ellos, emitir títulos valores, instrumentos hipotecarios y prendarios, tanto en moneda nacional como extranjera;
9. Adquirir y negociar certificados de depósito emitidos por una empresa, instrumentos hipotecarios, warrants y letras de cambio provenientes de transacciones comerciales;
10. Realizar operaciones de factoring;
11. Realizar operaciones de crédito con empresas del país, así como efectuar depósitos en ellas;
12. Realizar operaciones de crédito con bancos y financieras del exterior, así como efectuar depósitos en unos y otros;
15. Aceptar letras de cambio a plazo, originadas en transacciones comerciales;
17. Adquirir, conservar y vender instrumentos representativos de deuda privada e instrumentos representativos de capital para la cartera negociable, que sean materia de algún mecanismo centralizado de negociación conforme a la ley de la materia;
23. Operar en moneda extranjera;
25. Servir de agente financiero para la colocación y la inversión en el país de recursos externos;
26. Celebrar contratos de compra o de venta de cartera;
28. Adquirir los bienes inmuebles, mobiliario y equipo;
29. Efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas y/o bancos corresponsales;
30. a) Emitir cheques de gerencia;
b) Emitir órdenes de pago;
31. Emitir cheques de viajero;
34. Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito;
35. Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
36. Promover operaciones de comercio exterior así como prestar asesoría integral en esa materia;
37. Suscribir transitoriamente primeras emisiones de valores con garantías parcial o total de su colocación;
38. Prestar servicios de asesoría financiera sin que ello implique manejo de dinero de sus clientes o de portafolios de inversiones por cuenta de éstos;
40. Comprar, mantener y vender oro;
41. Otorgar créditos pignoratícios con alhajas u otros objetos de oro y plata;
44. Todas las demás operaciones y servicios, siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la Superintendencia mediante normas de carácter general, con opinión previa del Banco Central. Para el efecto, la empresa comunicará a la Superintendencia las características del nuevo instrumento, producto o servicio financiero. La Superintendencia emitirá su pronunciamiento dentro de los treinta (30) días de presentada la solicitud por la empresa.

Fuente: Ley General del Sistema Financiero y SBS y modif. (2005) Art. 221

“...La cuenta corriente regida por la presente ley es un contrato en virtud del cual una empresa se obliga a cumplir las órdenes de pago de su cliente hasta por el importe del dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado, esto último en el caso de las empresas autorizadas para conceder sobregiros...”¹⁹

También se establece las características del Depósito de Ahorros, dice:

“...Los depósitos de ahorros tienen las siguientes características: (1) Pueden ser constituidos por personas naturales o jurídicas, inclusive por analfabetos e incapaces. Los depósitos constituidos por menores de edad se regirán por lo dispuesto en el Código del Niño y del Adolescente. (2) Constan de libretas o de otros documentos en donde se anote las fechas y los montos de las imposiciones y de los retiros, así como los intereses abonados por el período convenido (3) No son transferibles. (4) Los retiros proceden al solo requerimiento del titular, su representante legal o apoderado, a menos que se haya pactado plazo o limitado su número en un período dado.”²⁰

El Título IV de la norma establece las empresas del Sistema Financiero y las definiciones (Art. 282º), veamos algunas de ellas:

1. Empresa bancaria: es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas

¹⁹ Ley 26702. Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de la SBS y modificatorias a Julio del 2005.

²⁰ Ibid. Ley 26702. Art. 229º

modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

2. Empresa financiera: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.
3. Caja Rural de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural.
4. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas.
5. Caja Municipal de Crédito Popular: es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también facultada para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos Concejos Provinciales y Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

En el Art. 283º se establecen las operaciones que pueden realizar las entidades bancarias:

“...Las empresas bancarias pueden realizar todas las operaciones señaladas en el artículo 221º, excepto las indicadas en los numerales 16 y 42 , para lo cual deberán contar con autorización de la Superintendencia, con opinión previa del Banco Central...”

La Ley en el Art. 290^o establece el esquema modular de operaciones, el cual significa que las entidades están sujetas a unos estándares mínimos en el caso que quieran ampliar su marco de operaciones, la autorización es otorgada por la SBS previa consulta con el Banco Central de Reserva. En el Cuadro 2.5 se establece dicho esquema modular. Como vemos sólo los bancos comerciales pueden acceder al Módulo 2 y 3. Pero existen otras instituciones financieras que dados sus niveles de operaciones y de financiamiento pueden acceder a cada uno de estos módulos conforme su experiencia y alcance sea mayor.

Cuadro N° 2.5
Esquema Modular de Operaciones

Módulo	Algunas operaciones	Capital Requerido (miles S/.)	Calificación
1	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir depósitos a plazos y de ahorros • Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda. • Realizar operaciones de factoring • Emitir órdenes de pago. • Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito. Comprar, mantener y vender oro. • Otorgar créditos pignoratícios con alhajas u otros objetos de oro y plata. 	3 750	“A” o “B” en los últimos 12 meses
2	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir depósitos a la vista sin otorgar sobregiros y sin la posibilidad de entrar en el canje del Banco Central; • Conceder préstamos hipotecarios y prendarios, y con relación con ellos, emitir títulos valores, instrumentos hipotecarios y prendarios, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera. • Realizar operaciones de crédito con empresas del país, así como efectuar depósitos en ellas. • Emitir cheques de gerencia de cargo de sí misma, sin la posibilidad de entrar al canje del Banco Central; 	7 500	“A” o “B” en los últimos 12 meses
3	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de sucursales o agencias en el exterior. • Otorgar sobregiros o avances en cuentas corrientes y por tanto acceder al canje del Banco Central; • Comprar, conservar y vender títulos de la deuda de los gobiernos de los países cuya relación apruebe la Superintendencia; • Emitir cheques de gerencia de cargo de sí misma, con acceso al canje del Banco Central; 	14 914	Específica y Solidaria

Fuente: Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de la SBS (2005)

La Resolución de Superintendencia N° 1765-2005, señala las obligaciones de las Instituciones financieras acerca de la transparencia de la información.

Art. 3° : Principio de Transparencia de Información: Las empresas deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra tarifa asociada a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden. La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios y público en general, con la finalidad de que éstos puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar y/o utilizar con las empresas²¹.

En el Artículo 9 de la misma norma se establece que debe difundirse de forma permanente las tasas y comisiones por servicios financieros.

Artículo 9°.- Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios. Las empresas deberán informar al público en general las tasas de interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas. Para efectos de hacer posible la comparación de la información referida en el párrafo precedente, las empresas deberán difundir la tasa de interés efectiva anual, indicando si se trata de un año de trescientos sesenta (360) días o de trescientos sesenta y cinco (365) días.

21 Resolución de Superintendencia N° 1765-2005 de Noviembre del 2005. Título II. Sección Primera.

La información sobre comisiones, gastos y otras condiciones relevantes referidas a los productos y a la prestación de servicios deberá ser detallada a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado (...)

La información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que difundan las empresas deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, así mismo se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación, de forma tal que los interesados puedan realizar comparaciones entre las tarifas que las distintas empresas apliquen. La forma en que se aplicarán los cobros antes indicados debe estar claramente explicada en todos los medios que la empresa utilice para su difusión. Las denominaciones de las comisiones y gastos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los usuarios. Asimismo, éstas deben estar redactadas en idioma castellano, sin perjuicio que adicionalmente se incluya el nombre en un idioma extranjero.

El Artículo 10° de dicha norma establece que para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante de tasas de interés, comisiones y gastos comprendida en el artículo 8° de la Ley N° 28587²², las empresas deberán difundir la información sobre dichos conceptos al interior de sus oficinas de atención al público y en su página web, si disponen de ésta. En las oficinas de atención al público, en que pueda solicitarse los productos o

22 Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. que establece disposiciones adicionales y específicas a las contenidas en la Ley de Protección al Consumidor a fin de dar una mayor protección a los consumidores de servicios financieros. Dicha norma establece en su Disposición Transitoria Única que esta Superintendencia se encargará de emitir las normas de carácter reglamentario necesarias para garantizar su cumplimiento, una de ellas es el Reglamento 1765-2005 que se acaba de presentar.

servicios que brinde la empresa, se debe mantener a disposición de los interesados un listado o tarifario que contenga las tasas de interés, comisiones y gastos que aplica la empresa por dichos productos y servicios, el mismo que deberá estar en un lugar visible de la oficina, en una vitrina, atril u otro similar.

2.3.3 Pequeña y Micro empresa

En cuanto a la definición de Pequeña y Micro empresa, debe referirse algunos antecedentes, como por ejemplo el D.S. 772, por otra parte la Ley 28015 de Julio del 2003 establece lo siguiente (concepto y características):

Art. 2º: La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se esta refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas. (Art. 2º Ley 28015)

Art 3º Características MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- A) El numero total de trabajadores: - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive

- B) Niveles de ventas anuales: - La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT. La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias – UIT (...)

2.3.4. Banco de Crédito del Perú

2.3.4.1. Antecedentes

En la página Web del Banco de Crédito del Perú (VíaBCP) se observan los antecedentes de esta institución:

Nuestra 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.

Así, el Banco Italiano, el primero en el país, cerró su eficiente labor después de haber obtenido los más altos resultados de nuestra institución. Con el propósito de conseguir un mayor peso internacional, instalamos sucursales en Nassau y en Nueva York, hecho que nos convirtió en el único Banco peruano presente en dos de las plazas financieras más importantes del mundo. La expansión de nuestras actividades creó la necesidad de una nueva sede para la dirección central. Con ese fin se construyó un edificio de 30,000 m², aproximadamente, en el distrito de La Molina. Luego, con el objetivo de mejorar nuestros servicios, establecimos la Red Nacional de Tele Proceso, que a fines de 1988 conectaba casi todas las oficinas del país con el computador central de Lima; asimismo, creamos la Cuenta Corriente y Libreta de Ahorro Nacional, e instalamos una extensa red de cajeros automáticos.

En 1993, adquirimos el Banco Popular de Bolivia, hoy Banco de Crédito de Bolivia. Un año más tarde, con el fin de brindar una atención aun más especializada, creamos Credifondo, una nueva empresa subsidiaria dedicada a la promoción de los fondos mutuos; al año siguiente establecimos Credileasing, empresa dedicada a la promoción del arrendamiento financiero. Durante los '90, nuestra oficina de representación en Santiago de Chile desarrolló una interesante actividad, dado el notable incremento de los capitales chilenos invertidos en empresas peruanas. La recuperación de los jóvenes talentos que emigraron entre 1970 y 1990 al extranjero, fue otro aspecto importante de esa década. Esos profesionales, sólidamente formados en centros académicos y empresas importantes de los Estados Unidos y Europa, han contribuido a confirmar la imagen que siempre tuvimos: un Banco antiguo con espíritu siempre moderno. Al cumplir nuestros 118 años de existencia, nuestra Institución cuenta con 237 oficinas, 655 cajeros automáticos, 551 Agentes BCP y 10,771 empleados; y bancos corresponsales en todo el mundo .

Un punto importante encontramos en la definición de visión del Banco, que se califica como un banco simple, transaccional, rentable y con personal altamente capacitado y motivado, en ese sentido, se destaca la expresión transaccional, que se entiende por comprender que las operaciones del banco son relevantes para la sociedad, y que por tanto deben facilitar las transacciones económicas de forma que confiables y seguras, a la vez que eficientes.

2.3.4.2. Productos Financieros

Todo banco ofrece una serie de productos financieros, los cuales describiremos a continuación:

SERVICIOS DE RECAUDACIÓN

- a. **Letras en descuento:** El servicio de Letras en Descuento le ofrece la oportunidad de recibir anticipadamente el pago de cada una de las letras aprobadas por su Funcionario de Negocios. El importe abonado de la letra considera el descuento correspondiente a la tasa de interés asignada para este tipo de operaciones.
- b. **Letras en cobranza garantía:** El servicio de Letras en Cobranza Garantía le ofrece a su empresa la posibilidad de que su cartera de letras en cobranza sirva como garantía comercial de una operación financiera.
- c. **Cobranza de letras:** adjuntando la factura correspondiente, solicitar la aceptación o firma del aceptante en las letras entregadas de cualquier plaza del país. Los clientes recibirán un aviso de vencimiento, el cual se envía diez días antes de la fecha de vencimiento e incluye la información más relevante para realizar el pago.
- d. **Débito automático:** Débito Automático es el servicio de recaudación que permite, a través de cargos automáticos en las cuentas de sus usuarios o clientes, efectuar la recaudación de las obligaciones por servicios prestados o bienes adquiridos de su empresa o institución. Las ventajas que ofrece para la empresa son las siguientes: Efectividad: es un sistema automático para cobranzas periódicas que optimiza su recaudación. Eficiencia: elimina el manejo de papeles y documentos. Ahorro: reduce el costo de su recaudación. Información completa: proporciona reportes detallados de la cobranza realizada con los cargos efectuados y no efectuados. Cobertura: ofrece la posibilidad de realizar los cargos y el abono de la

recaudación sobre cualquier cuenta a nivel nacional. Seguridad: elimina el manejo de efectivo cheques dentro y fuera de su empresa o institución. Flexibilidad: el sistema permite realizar los cargos en soles o en dólares y sobre cuentas en cualquiera de estas monedas. Su cuenta de abono también puede ser en cualquier moneda. El tipo de cambio utilizado para todas estas operaciones es preferencial.

- e. **Servicio de recaudación:** El Servicio de Recaudación le permite identificar los pagos que los clientes realizan en una cuenta recaudadora, en la que cada depósito recibido se relaciona a un código previamente definido el usuario e indicado por el cliente en el momento de realizar el pago.

SERVICIOS DE PAGO

- f. **Factoring electrónico:** Gestione de forma rápida y eficiente el pago de las facturas emitidas por sus proveedores, ofreciéndole a éstos la ventaja de acceder al cobro adelantado de las mismas.
- g. **Transferencias al exterior:** Realización de transferencias través del Banco de Crédito con las mejores tarifas y reciba automáticamente correos electrónicos con las confirmaciones de sus operaciones.
- h. **Pago de haberes y CTS:** Para pagar la planilla de sueldos salarios de la empresa, depositándolos en las cuentas individuales de cada uno de los trabajadores a través de medios electrónicos. (Diskette o Telecrédito)

- i. **Pago de Impuestos SUNAT:** Realice el pago de obligaciones tributarias tales como el impuesto a la renta, IGV, impuesto de arrendamiento, etc. a través de las ventanillas de la red de agencias a nivel nacional y en un cómodo horario de atención.

COMERCIO EXTERIOR

- j. **Comercio Exterior y Pagos Internacionales:** Se ofrece con la máxima rapidez, flexibilidad y experiencia nuestros productos de Carta de Crédito y Cobranzas del Exterior para el trámite de sus importaciones y exportaciones. Además, nuestros clientes se beneficiarán con nuestra amplia red de corresponsales en el exterior y con nuestro sistema automatizado de Comercio Exterior. Aviso, confirmación y negociación de Cartas de Créditos de Exportación en condiciones altamente competitivas gracias a nuestra extensa Red de Corresponsales en el exterior. Además, financiamos sus ventas al exterior a través de líneas de pre y post embarque.
- k. **Financiamientos:** Ponemos a su disposición líneas de financiamiento con recursos del exterior, realizamos los siguientes financiamientos: Financiamiento de Exportaciones, Financiamiento de Importación, Financiamiento de Capital de Trabajo y Bienes de Capital.
- l. **Cobranza de Cheques del Exterior:** Ahora puede cobrar sus cheques del exterior (Estados Unidos, Puerto Rico y Las Islas Vírgenes), en el BCP. Este servicio reduce el riesgo de fraude en los cheques y además permite a los clientes manejar sus cobranzas en forma más eficiente, además, garantiza las cobranzas de cheques dentro de plazos predeterminados. Ventajas: Rapidez en

disponibilidad de los fondos. Reduce costos de procesamiento. Elimina el seguimiento de cada cheque.

FINANCIAMIENTO

- m. Capital de trabajo:** Las modalidades más convenientes para hacer frente a requerimientos financieros corrientes. Proporciona liquidez a corto plazo en soles y dólares. Se ofrece: Disponibilidad inmediata de fondos, intereses vencidos y adelantados, adecuar su pago según los ingresos propios del giro del negocio, Pre pago permitido.
- n. Mediano Plazo:** Se ofrece a través del Area Finanzas Empresariales, financiamientos de mediano y largo plazo, tanto con recursos propios como con líneas de crédito captadas de terceros.

AHORROS Y DEPÓSITOS A PLAZOS

- o. Cuenta de ahorros:** Depósito en soles y dólares, para ganar intereses de manera rápida y segura. Puedes disponer de los fondos en el momento que los requieras, utilizando cualquiera de nuestros canales de atención en todo el Perú.
- p. Certificado Bancario ME:** Es un título valor emitido que emitimos al portador contra la entrega de dinero en efectivo (dólares).
- q. Depósitos a plazo:** Depósito en soles o dólares que se establece por un plazo determinado y que paga intereses de acuerdo al monto y al tiempo de permanencia.

CAMBIOS

- r. **Coberturas de cambios:** A través del servicio de cambios te brindamos liquidez en diferentes monedas y a precios competitivos. Se ofrecen las siguientes ventajas: tipo de cambio competitivo, pronta atención a los pedidos, acceso directo al mercado de monedas de Nueva York y Londres, reduce el riesgo cambiario y permite conocer anticipadamente el costo de financiamiento.

INVERSIONES

- s. **Fondos mutuos:** Credifondo, es la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos del Banco de Crédito, y ofrece una amplia gama de fondos, permite elegir los que mejor se adapten a las necesidades de inversión.
- t. **Mercado de capitales:** Se ofrecen múltiples servicios que ayudan en la administración de inversiones: administración de patrimonios, custodia de valores, servicio de fideicomiso, registro de acciones.
- u. **Agente de Bolsa:** Eficiencia. Rentabilidad. Seriedad. La perfecta combinación para el éxito de tu inversión.

OTROS

- v. **Avales y fianzas:** Facilidades de avalar y otorgar cartas fianzas en soles o dólares con la finalidad de respaldar operaciones en el Perú y en el extranjero.
- w. **Finanzas Corporativas:** A través de nuestra área de Finanzas Corporativas, te brindamos - como unidad especializada en actividades de banca de inversión y

financiamiento a mediano plazo - el respaldo y la asesoría que necesitas para realizar diversas transacciones como emisión de acciones y títulos de deuda, financiamiento de proyectos, reestructuraciones financieras, asesorías, fusiones y adquisiciones.

PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA PERSONAS NATURALES

- a. **Cuenta Cero BCP:** La Cuenta Cero BCP es un plan de ahorros diseñado para aquellos clientes que prefieren usar cajeros, teléfono e Internet, no pagas por mantenimiento de la Credimás, no se paga por operaciones en Cajeros automáticos, no se paga por operaciones en Banca por teléfono, Banca por Internet ni módulos de saldos y movimientos.
- b. **Cuenta Libre BCP:** La Cuenta Libre BCP es un plan de ahorros diseñado para aquellos clientes que van más a ventanilla, no pagas por mantenimiento de la Credimás, no se paga por operaciones en Cajeros automáticos, no se paga por operaciones en Banca por teléfono, Banca por Internet ni módulos de saldos y movimientos.
- c. **Cuenta Corriente:** La cuenta corriente da la alternativa de realizar depósitos en soles y dólares que permiten ordenar el manejo de tu dinero y realizar múltiples transacciones de pago. Gira de manera segura los cheques más aceptados en el mercado peruano, Paga tus servicios (luz, agua, teléfono fijo y celular, clubes, cable, etc.) con el Débito Automático. Éste realiza el cargo automático mensual en tu cuenta y sin costo alguno.

CREDITOS

- e. **Crédito en efectivo:** Préstamos en soles y dólares desde US\$ 800 ó S/. 2,500. Con US\$ 400 de ingresos brutos individuales o conyugales pueden acceder a los Créditos Personales en Efectivo, no necesita aval, pre-pagos en cualquier momento, por cualquier monto, sin ninguna penalidad y descontando los intereses respectivos, seguro de desgravamen que protege a los familiares cancelando la deuda pendiente en caso de fallecimiento o invalidez del titular del crédito. Paga 12 ó 14 cuotas al año.
- f. **Crédito Vehicular:** Financia la compra de vehículos nuevos con las mejores condiciones del mercado: Préstamos desde US\$ 5,000 y hasta por el 80% del valor del vehículo para Bex y 70% para Consumo, pre-pagos en cualquier momento, por cualquier monto, sin ninguna penalidad y descontando los intereses respectivos, seguro de Desgravamen que cancela la deuda pendiente en caso de fallecimiento del titular del crédito.
- g. **Crédito Hipotecario:** Crédito Hipotecario en dólares y soles, Préstamos desde US\$ 10,000 ó S/.34,000 hasta por el 80% del valor del inmueble. En el caso de créditos en soles por montos superiores a US\$25,000 financiamos hasta el 90% del valor de inmueble, el plazo más largo del mercado: Hasta 25 años para pagar los créditos tanto en dólares como en soles, se puede elegir diferentes esquemas de tasas según la preferencia: puedes fijar la tasa por un máximo de 10 años y luego atarla al índice Limador; seguro de desgravamen que cancela la deuda pendiente en caso de fallecimiento del titular del crédito (o fallecimiento del cónyuge, si eliges el Seguro de Desgravamen Mancomunado). Además, Seguro de Inmueble que protege

contra cualquier daño imprevisto como incendios, sismos o roturas de tuberías; entre pagar 12 o 14 cuotas al año, y opta por solicitar el periodo de gracia que más te convenga (de 1 a 6 meses), se trate de bienes futuros o bienes terminados; la propiedad hipotecada puede ser vendida en cualquier momento, incluso tienes la posibilidad de transferir la deuda siempre que la capacidad de pago del comprador sea calificada positivamente por el Banco.

- h. Crédito Mi Vivienda:** Crédito impulsado por el Fondo Mivivienda con el fin de permitir el acceso a las familias peruanas a la vivienda propia, especialmente en los sectores C y D, promoviendo así el acceso de la población a la propiedad privada; Asimismo, el programa Mivivienda, dentro del que se encuentra el crédito Mivivienda, busca promover la participación del sector privado de construcción así como ampliar el mercado de créditos hipotecarios, Crédito Mivivienda en dólares y soles, posibilidad de fijar la tasa por 5 ó 10 años; tasa fija por 5 años 12.9% y luego Limabor + 7%; tasa fija por 10 años: 13.5% y luego Limabor + 7.5%; préstamos desde US\$ 7,500 (o su equivalente en moneda nacional) hasta el 90% con un tope de 35 UIT's (aprox. US\$ 35,000 ó su equivalente en soles); hasta 20 años para pagar; periodo de gracia de hasta 6 meses (si se trata de un bien futuro). Opción de pagar 12 ó 14 cuotas anuales.

TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

- i. Tarjeta de Crédito Visa y American Express:** Cero costo de afiliación, cero costo mensual si no hay deuda, facturación de consumos en soles y dólares. recibes la facturación de tus consumos en el Perú en soles y de consumos en el extranjero en dólares, (a excepción de los

consumos en los establecimientos en el Perú que facturan en dólares, como líneas aéreas, agencias de viajes, tiendas de Duty Free, etc.), compras al contado, o al crédito o en cuotas desde 2 hasta 36 meses. Efectivo preferente, hasta el 100% de la línea de crédito en efectivo. Disposición de efectivo en cajeros automáticos y ventanillas del Banco de Crédito y en el extranjero en la red mundial de cajeros Visa Plus o en cualquiera de las oficinas de los bancos afiliados. Aceptada en todos los establecimientos afiliados a Visa tanto en el Perú como en el resto del mundo, en las ventanillas del BCP, Cajeros Automáticos VíaBCP, red mundial de cajeros Visa Plus y bancos afiliados.

- j. **Tarjeta de Débito:** Es el servicio que le ofrece el BCP, donde el banco se encarga de efectuar todos los pagos de forma gratuita, con cargo a una cuenta corriente o de ahorros. Proporcionada a través de VISA.

2.3.5. Los Agentes BCP

Un Agente BCP es la denominación que emplea el Banco de Crédito para definir a las empresas que sin ser parte del sistema financiero ni pertenecer al Grupo Crédito, realizan transacciones financieras a pequeña escala.

En estos agentes, se puede realizar las siguientes operaciones:

- Depósitos
- Retiros
- Transferencias de Cuentas Propias
- Transferencias a Cuentas de Terceros
- Pagos de Servicios (luz, agua, teléfono, etc.)
- Envío y Pago de Remesas para y desde el exterior
- Consulta de Saldos y Movimientos, entre otras.

Los Agentes BCP están difundidos en Lima Metropolitana y en las principales provincias del Perú. En el siguiente cuadro vemos cuál es la distribución de los locales en Lima y Provincias.

Cuadro N° 2.6: Distribución de los Agentes BCP

Departamento	Nº	Departamento	Nº	Departamento	Nº
Lima	207	Cajamarca	6	Madre de Dios	1
Lima – Provincias	7	Cuzco	7	Moquegua	5
Callao	10	Huancavelica	2	Pasco	4
Amazonas	1	Huanuco	3	Piura	20
Ancash	11	Ica	13	Puno	6
Apurimac	3	Junín	18	San Martín	7
Arequipa	24	La Libertad	24	Tacna	7
Ayacucho	2	Lambayeque	18	Tumbes	6
Loreto	4	Ucayalli	4		

Fuente: Banco de Crédito (Página Web: www.viabcp.com)

Como se puede observar hay un fuerte sesgo hacia Lima Metropolitana y se plantea que es por la disponibilidad de las capacidades tecnológicas (ej. línea telefónica), la fortaleza y/o solvencia de las empresas que se insertan en esta red, y por último la necesidad de atender servicios financieros de mediana y pequeña envergadura en Lima Metropolitana aliviando la carga excesiva de los demás canales (Cajeros Automáticos, Ventanilla e Internet).

Algunas características importantes son las siguientes:

- El monto máximo por operación es de S/. 500 (Para Giros Nacionales y Remesas, S/. 800)
- Las operaciones están sujetas a la disponibilidad de caja de cada local.
- El horario de atención depende del establecimiento.

- En algunos establecimientos sólo se reciben y entregan soles.

2.3.6. Canales de Atención del Banco de Crédito

El Banco de Crédito del Perú – BCP cuenta con varios canales de atención entre los que se encuentran:

- Asesor de Negocios Especializado: para algunas operaciones de alto nivel de cuantía, el banco ofrece sectoristas especializados en atención. Este servicio es dedicado y con el consiguiente costo para el cliente.
- Ventanilla: donde se realizan múltiples transacciones que van desde la caja recibidor – pagador, transferencias, cobro de cheques, pago de tributos, etc. La atención se realiza en prioridad al orden de llegada y al tipo de cliente: **BXXX (Banca VIP) CXXX (Clientes) y SXXX (Clientes Potenciales o no clientes)**
- Banca por Teléfono VíaBCP: Se permiten realizar consultas, transferencias, pagos, etc. con sólo una llamada al 311-9898
- Banca por Internet VíaBCP: Aquí se pueden realizar operaciones bancarias a través de la Red, con un acceso dedicado y con protección segura.
- Cajeros Automáticos VíaBCP: Donde se puede además de los retiros de efectivo, realizar otras operaciones tales como pago de recibos de servicios, transfiere dinero y más, en cualquiera de los más de 500 cajeros con que cuenta el Banco.
- Módulo de Saldos VíaBCP: Consulta tus saldos, débitos automáticos efectuados y pendientes, millas Travel y otros servicios. Algunos clientes se acercan a las ventanillas y/o a los cajeros para solicitar información de sus saldos, con

un costo adicional al cliente, el cual es eliminado con la atención de estos módulos especializados.

- Banca Celular VíaBCP: Es un nuevo servicio que se ofrece y que consiste en la posibilidad de afiliación y recepción de información sobre saldos, movimientos, línea de crédito y mucho más a través de mensajes de texto a través del celular.
- Agente BCP: Que es el móvil de nuestra investigación el cual lleva además desarrollo e innovación a las zonas más alejadas del país y reforzando la red de Canales de atención BCP, se crea un nuevo canal de atención.

A nivel de Lima Metropolitana la distribución es como sigue:

Cuadro N° 2.7: Distribución de los Agentes BCP (Lima Metropolitana)

Distrito	Nº	Distrito	Nº	Distrito	Nº
Ancón	1	Ate	8	Barranco	2
Bellavista	1	Breña	5	Callao	10
Carabaillo	2	Carmen de la Legua	1	Lima Cercado	14
Chaclacayo	3	Chorrillos	7	Cieneguilla	1
Comas	9	El Agustino	1	Independencia	3
Jesús María	10	La Molina	9	La Perla	1
La Victoria	5	Lince	8	Los Olivos	7
Lurigancho	1	Turín	4	Magdalena	4
Miraflores	8	Pachacamac	1	Pueblo Libre	5
Puente Piedra	1	Rímac	3	San Bartolo	1
San Borja	4	San Isidro	10	S.J. Lurigancho	8
S. J. Miraflores	5	San Luis	3	San Martín	10
San Miguel	3	Santa Anita	5	Surco	17
Surquillo	6	Ventanilla	1	V.E. Salvador	2
V.M.Triunfo	5				

Fuente: Banco de Crédito (Página Web: www.viabcp.com)

Hay varias conclusiones que se pueden desprender de la distribución geográfica de los Agentes BCP:

- a. Un mayor número de empresas constituidas como Agentes BCP están concentradas en los distritos cuyos niveles socioeconómicos (según la clasificación de las Empresas Investigadoras de Mercados Apoyo y CPI) A, B y C.
- b. Un importante número de empresas corresponden al rubro de Farmacias y/o Boticas (un predominante 62% de acuerdo a las cifras obtenidas a Agosto del 2007) y de ellas el 60% corresponden a cadenas de medianas empresas. (En particular la empresa Boticas y Salud S.A.C.)
- c. Está presente en 39 distritos de Lima y 4 de la Provincia Constitucional del Callao. Pero no está muy presente en los distritos donde no hay algún grado de bancarización.
- d. No se sigue necesariamente el criterio de población para la apertura de nuevos agentes corresponsales. El criterio predominante es el flujo de operaciones de los clientes.

Gráfico N° 2.4
Distribución de los Agentes BCP en los distritos de Lima Metropolitana a Agosto del 2007



Fuente: Banco de Crédito del Perú.

Elaboración: Propia

2.4. Hipótesis de la Investigación

2.4.1. Hipótesis General

La implementación de los Sistemas de Corresponsalía Bancaria de las empresas constituidas como Agentes BCP del Banco de Crédito del Perú a nivel de Lima Metropolitana impactan favorablemente en la atención de los usuarios, la captación de clientes y los resultados financieros de ambos participantes.

2.4.2. Hipótesis Secundarias

- a. El aumento de las transacciones financieras que se realizan a través de los canales de atención que usan el Sistema de Corresponsalía Bancaria en las empresas constituidas como Agentes BCP de Lima Metropolitana, incide favorablemente en los resultados financieros de éstas últimas.
- b. Existen mejoras de los niveles de calidad en la atención de los usuarios de las empresas constituidas como Agentes BCP donde se implementan las plataformas tecnológicas del Sistema de Corresponsalía Bancaria.
- c. Existe una mayor captación de clientes para el Banco en términos de nuevos productos financieros ofrecidos, como consecuencia de la incorporación de los canales de atención a partir del Sistema de Corresponsalía Bancaria en Lima Metropolitana.
- d. Existen varios tipos de beneficios mutuos, económicos y no económicos, entre el Banco y las empresas constituidas como Agentes BCP, que se generan por la incorporación de la plataforma tecnológica del Sistema de Corresponsalía Bancaria.



3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de Investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como **Investigación Aplicada**. La investigación se sustenta sobre literatura teórica ya establecida, como es el caso del funcionamiento y finalidad del sistema financiero; o del Marco Legal establecido. La finalidad de la investigación aplicada es poner en práctica los conocimientos previamente formulados.

3.1.2. Nivel de Investigación

Conforme a los propósitos del estudio, la investigación se centra en el nivel descriptivo. En las ciencias sociales los estudios descriptivos se proponen realizar esencialmente una medición precisa de una o más variables, en una población definida o en una muestra de dicha población. La descripción es, pues, un discurso que evidencia y significa el ser de una realidad, a través de sus partes, sus rasgos estructurales, sus propiedades, sus cualidades, sus caracteres accidentales o sus circunstancias. En este marco se incluye, por ejemplo, la denominada observación etológica, es decir un inventario sistemático de los comportamientos de un sujeto o fenómeno en una situación dada.

Aunque inicialmente desarrollada para el estudio del comportamiento animal, este tipo de investigación descriptiva se está extendiendo al análisis del comportamiento humano y de las organizaciones.

3.1.3. Método

En la presente investigación utilizaremos el método descriptivo, estadístico inductivo – deductivo y el analítico – sintético, entre otros que, conforme se desarrolle el trabajo se darán indistintamente en dicho trabajo.

3.1.4. Modelo

La investigación tiene como propósito encontrar las relaciones causales entre las variables independientes los cuales tiene influencia en las variables dependientes, entiéndase entonces

que para la investigación se requiere manifestar si existe influencia de estas variables.

$$O(X_i) = f(OY_j)$$

Donde:

O = Observación

f = Relación funcional

x1 = Transacciones Financieras

x2 = Canales de Atención Bancaria (POS)

x3 = Plataforma Tecnológica

y1 = Atención a Usuarios

y2 = Captación de Clientes a través del Canal Agente BCP

y3 = Resultados Financieros de Empresas como Agentes BCP

y4 = Encadenamiento – Asociación entre Bancos y Empresas

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

A la fecha de la investigación, el Banco de Crédito ha implementado 210 Agentes BCP, en los 42 distritos de Lima Metropolitana, en los cuales se ha instalado el canal en negocios tales como bodegas medianas, boticas, ferreterías, casas de cambio, etc.

3.2.2. Muestra

De la población antes señalada se tomará una muestra representativa. Existen dos métodos generales de muestreo, sistemático y no sistemático. En el primer caso (sistemático) se toma una muestra representativa que resulta a partir de las técnicas estadísticas de probabilidad, en este caso se emplea

el muestreo aleatorio simple (MAS) o sus variantes, el muestreo aleatorio estratificado o el muestreo por conglomerados.

Los datos obtenidos de una población pueden contener toda la información que se desee de ella. De lo que se trata es de extraerle esa información a la muestra, es decir a los datos muestrales sacarle toda la información de la población.

La muestra debe obtener toda la información deseada para tener la posibilidad de extraerla, esto sólo se puede lograr con una buena selección de la muestra y un trabajo muy cuidadosos y de alta calidad en la recogida de los datos.

Sin embargo, dado que la población es heterogénea y es pequeña (se reduce a 210 unidades de población), se usará simultáneamente el muestreo denominado por conveniencia o de juicio, el cual consiste en la construcción de un experimento en donde la muestra es determinada por la experiencia de los investigadores y el muestreo aleatorio simple (MAS) se observan los siguientes resultados al utilizar la fórmula:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}} \quad \text{Siendo} \quad n' = \frac{s^2}{\sigma^2}$$

Que para el caso resulta en la siguiente Tabla.

Tabla 3.1. Determinación de la Muestra de Agentes BCP

Indicador	Valor	Explicación
S	0.1	Error estándar esperado por la investigación.
N	210	Población
P	0.9	Probabilidad que el impacto sea favorable
Q	0.1	Probabilidad que el impacto no sea favorable
n'	8.40	Muestra preliminar
N	8.07	Muestra final

Por lo que nuestra muestra seleccionada será entre 9 y 8. Se tomó el valor de 8, puesto que existe reticencia de los agentes en proporcionar información. Por ello la importancia de extraer de éstos la mayor información posible y emplear criterios no sistemáticos de selección de las unidades muestrales.

Al seleccionar la muestra se debería considerar alguno de los parámetros siguientes: nivel de ingresos de la población, número de trabajadores, antigüedad, número de operaciones que se realizan. Sin embargo, no se tiene aún datos de los parámetros indicados, por ese motivo es que la búsqueda de información es sobre la base de un muestreo no sistemático, es decir la experiencia del investigador.

Sobre la base de la información recogida previamente con algunos empleados del propio banco, se ha determinado que se realizarán las 8 encuestas a los Agentes BCP en distintos distritos de Lima, en la siguiente proporción:

Boticas y Farmacias = 4 entrevistas

Casas Comerciales = 3 entrevistas

Distribuidoras = 1 entrevista

Se recuerda que el marco muestral lo constituyen la totalidad de empresas constituidas como Agentes BCP en Lima Metropolitana, y que la muestra a efectuar es de 8 Agentes a los cuales se realizará la encuesta.

3.3. Operacionalización de Variables

3.3.1. Variables Independientes

3.3.1.1. SISTEMAS DE CORRESPONSALIBANCARIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU

X1: Transacciones Financieras

Indicadores

X1.1: Número de operaciones efectuadas

X1.2: Montos de operación diarios

X1.3: Requerimientos de fondo de maniobra

X2: Canales de Atención Bancaria

Indicadores

X2.1: Número de Agencias por distrito

X2.2: Número de clientes atendidos en ventanilla

X2.3: Número de clientes atendidos por el canal.

X3: Plataforma Tecnológica

Indicadores

X3.1: Tasa de transferencia de datos

X3.2: Seguridad de las operaciones

X3.3: Tiempo de interconexión entre el banco y el canal

3.3.2. Variables Dependientes

3.3.2.1. DESEMPEÑO DE LAS EMPRESAS COMO AGENTES BCP DE LIMAMETROPOLITANA

Y1: Resultados Financieros de las Empresas asociadas

Indicadores

Y1.1: Incremento de Niveles de Venta por unidad

Y1.2: Nivel de ventas

Y1.3: Nivel de liquidez

Y1.4: Rentabilidad del Banco y de las Empresas

Y2: Atención a Usuarios

Indicadores

Y2.1: Tiempo de espera en operaciones

Y2.2: Tiempo de realización de la operación

Y2.3: Número de transacciones posibles de realizar

Y2.4: Cercanía al flujo de usuarios, satisfacción de los usuarios

Y3: Captación de Clientes a través del Canal Agente BCP

Indicadores

Y3.1: Número de clientes atendidos por el canal

Y3.2: Número de nuevos productos colocados (prestamos, tarjetas de crédito, seguros, cobro servicios)

Y3.3: Monto de las remesas del exterior recibidas y abonadas

Y4: Encadenamiento – Asociación entre Bancos y Empresas

Indicadores

Y4.1: Percepción del beneficio mutuo

Y4.2: Incremento de utilidades de las empresas

3.4. Técnicas de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas

Las principales técnicas que utilizaremos en este estudio serán la Entrevista, Análisis Documental, la búsqueda de información bibliográfica y la búsqueda de información de Campo.

3.4.2. Instrumentos

Guías de análisis documental, entrevistas, cuestionarios además de la guía de observación.

3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información.

Se desarrolló una encuesta en un total de 84 personas entre hombres y mujeres. Se reconoce dificultades en la toma de la información ya que para tener certeza de que los encuestados tienen conocimiento alguno de los Agentes BCP, se tuvo que esperar en varios de los establecimientos, por varios días, esa circunstancia de seleccionar a los individuos más representativos impidió la toma de un mayor número de encuestas. Sin embargo, consideramos que la información obtenida por esta fuente complementa los resultados de la principal fuente de información que es la encuesta a los Agentes BCP.

Además se recogerá información a partir de encuestas a efectuarse en 84 personas sobre su opinión y libre percepción de los Agentes BCP y de los demás agentes corresponsales. Para ello contamos con las siguientes premisas de recolección de información:

Indicador	Valor	Explicación
s	0.05	Error estándar esperado por la investigación.
N	250 000	Población estimada que emplea los agentes corresponsales.
p	0.7	Probabilidad que el impacto sea favorable
q	0.3	Probabilidad que el impacto no sea favorable
n'	84	Muestra preliminar
n	84	Muestra final

Se entrevistó a un total de 84 personas de las cuales se obtuvieron 84 respuestas válidas. Se entrevistaron personas mayores de edad en los distritos de: Lima Cercado, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, Surco, Breña, Ate y Comas. Se entrevistaron 33 damas y 51 varones, en establecimientos tales como Bodegas, Farmacias, Distribuidoras, Grifos y Otros en el domicilio o en la vía pública.

3.6 Aspectos Éticos

La investigación ha mantenido en reserva algunos aspectos propios de la actividad comercial del Banco de Crédito, así como de los agentes corresponsales, dado que en muchos casos hay información como los niveles de ventas y utilidades que a pesar de ser compartidos, se solicitó mantener en discreción.

3.7. Programación y Presupuesto

3.7.1. Programación

Se ha programado las actividades previas a realizar hasta el mes de Noviembre del año 2007, para lo cual se adjunta el cuadro siguiente:

Plan de Trabajo Propuesto

	Ago – Set 2007			Oct – Nov 2007				Dic 2007 – Feb 2008				Mar 2008		
Formulación del Problema	■													
Aspectos Metodológicos	■	■												
Construcción del Marco Teórico		■	■	■	■									
Búsqueda de Información		■	■	■										
Redacción del Marco Teórico				■	■									
Hallazgos y Resultados						■	■	■	■					
Entrevistas Personales						■	■							
Elaboración y Recopilación de Encuestas						■	■							
Procesamiento de los Resultados								■	■					
Análisis y Presentación de los Resultados								■	■					
Redacción de la Tesis									■	■	■	■		
Sustentación del Documento													■	■

3.7.2. Presupuesto

Considerando las actividades a realizar, se propone la siguiente programación de gastos en los rubros de servicios profesionales, bienes y servicios varios.

a. Servicios Profesionales	
Personal Especializado	S/. 2,600.00
Apoyo Secretarial	500.00
Otros	<u>1,500.00</u>
Total	3,600.00
b. Bienes	
Material de Escritorio	S/. ... 400.00
Material de Impresión	850.00
Otros	<u>650.00</u>
Total	1,900.00
c. Servicios Varios	
Digitación y Fotocopias	S/. 200.00
Movilidad	500.00
Otros	<u>200.00</u>
Total	900.00
TOTAL GENERAL	S/. 6,400.00



CAPÍTULO IV

RESULTADOS: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

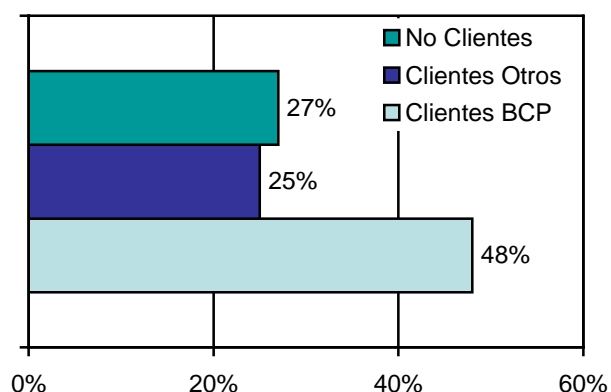
4.1. Resultados sobre los Usuarios encuestados de los Agentes BCP

4.1.1. Resultado N° 1

¿Es Ud. Cliente de algún banco?

Alternativas	fi	%
Ningún banco	23	27%
Cliente de otros bancos	21	25%
Cliente del BCP	40	48%
Total	84	100%

Figura 4.1. Conocimiento y Uso de servicios financieros



Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Cuadro Nº 4.1: Conocimiento de los Agentes BCP

Alternativas	fi	%
Ninguna	12	14%
Agentes BCP	61	73%
Otros	11	13%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

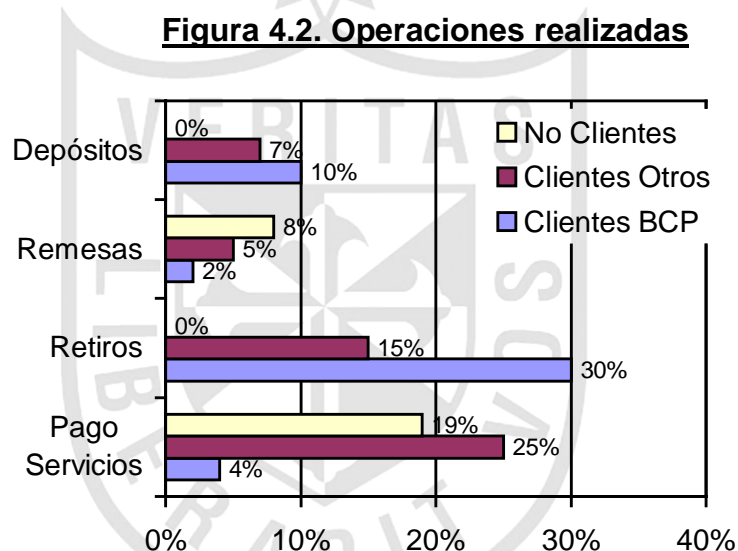
Interpretación

De los encuestados el 48% de ellos son clientes del Banco de Crédito y 52% no lo son. Del total de clientes de algún banco, sea el Crédito o no, el 73% tenía conocimiento de los Agentes BCP en específico, mientras que el 87% de los encuestados tenía conocimiento de algún Agente corresponsal que empleara el Sistema de corresponsalía. (Interbank Directo, Cajero Express, Agentes Express, etc.)

Este resultado da cuenta del nivel de conocimiento que se ha alcanzado en dos años desde la incorporación de dichos agentes como alternativa a los canales de atención bancaria. Es importante reconocer que el principal competidor del Banco de Crédito (Interbank) tiene casi el doble de puntos de atención bajo el sistema de corresponsalía bancaria, pero el nivel de recordación es mayor en el caso del Banco de Crédito.

4.1.2. Resultado N° 2

¿Qué tipo de operaciones realiza Ud. con más frecuencia?



Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Cuadro 4.2. Operaciones realizadas

	Pago Serv.	%	Retiros	%	Remesas	%	Depósitos	%
Clientes BCP	3	4%	25	30%	2	2%	8	10%
Clientes Otros	21	25%	13	15%	4	5%	6	7%
No Clientes	16	19%	0	0%	7	8%	0	0%
Totales	40	48%	38	45%	13	15%	14	17%

Sobre el total de 84 entrevistados (100%)

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Interpretación

Las operaciones más frecuentes en los no clientes es el pago de servicios, mientras que en los clientes es el pago de servicios (48%) seguido por el retiro de efectivo (un 45%). En menor medida se encuentran los depósitos de efectivo y las de cobro de remesas del exterior. Este comportamiento es común a los clientes del banco y de otros bancos, se puede observar que un 30% de los clientes del BCP realizan principalmente operaciones de retiros de efectivo.

Como se comentó en el primer capítulo de este texto, el banco está interesado en reducir el costo de las transacciones que conoce aunque no declara expresamente que es mayor en los canales de atención dentro de las propias oficinas (es decir en ventanillas), para muchos clientes y no clientes, las operaciones de retiros y depósitos. La política del Banco de Crédito es utilizar la capacidad instalada de sus oficinas para las transacciones mayores y para la venta de nuevos productos y/o servicios sean para sus clientes actuales como para potenciales clientes.

Por eso cuando el Banco de Crédito publicita su slogan: “comprometidos con la simplicidad” buscan ser coherentes tanto su provisión de servicios básicos (retiros y depósitos es decir como pagador – receptor) en nuevos canales de atención (cajeros automáticos, por ejemplo) como en los tradicionales.

4.1.3. Resultado N° 3

Cuadro 4.3. ¿Cuál es el monto mínimo de sus operaciones en este canal? (en nuevos soles)

	Frecuencias			
	Retiro	Remesas	Depósitos	Pago Servicios
Hasta 20 soles	15	2	2	4
Hasta 50 soles	10	5	4	2
Hasta 80 soles	2	2	-	3
Hasta 100 soles	1	-	2	-
N.R.	56	75	76	75
Total	84	84	84	84

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Cuadro 4.4. ¿Cuál es el monto mínimo de sus operaciones en este canal? (en nuevos soles)

	Porcentajes			
	Retiro	Remesas	Depósitos	Pago Servicios
Hasta 20 soles	18%	2%	2%	5%
Hasta 50 soles	12%	6%	5%	2%
Hasta 80 soles	2%	2%	0%	4%
Hasta 100 soles	1%	0%	2%	0%
N.R.	67%	89%	90%	89%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Cuadro N° 4.5. ¿Cuál es el monto máximo de sus operaciones en este canal? (en nuevos soles)

Frecuencias	Frecuencias			
	Retiro	Remesas	Depósitos	Pago Serv
Menor a 50	2	3	-	3
Entre 50 y 100	11	2	1	6
Entre 100 y 150	2	-	3	2
Entre 150 y 200	5	1	2	-
Entre 200 y 250	1	-	-	-
Mayor a 250	7	3	2	1
No Responde	56	75	8	72
Total	84	84	84	84

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Cuadro N° 4.6. ¿Cuál es el monto máximo de sus operaciones en este canal? (en nuevos soles)

Porcentajes	Porcentajes			
	Retiro	Remesas	Depósitos	Pago Serv
Menor a 50	2%	4%	0%	4%
Entre 50 y 100	13%	2%	1%	7%
Entre 100 y 150	2%	0%	4%	2%
Entre 150 y 200	6%	1%	2%	0%
Entre 200 y 250	1%	0%	0%	0%
Mayor a 250	8%	4%	2%	1%
No Responde	67%	89%	10%	86%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Interpretación

Si bien es cierto, a través de estos canales de atención que utilizan el sistema de corresponsalía, es posible reemplazar las funciones del receptor – pagador que tradicionalmente se hace en las ventanillas de los bancos, su uso aún no está generalizado, encontrándose que los Agentes BCP están limitados principalmente para el pago de servicios y el retiro de efectivo.

Es posible que este suceso sea el fenómeno esperado por el Banco pero creemos que existe una sub utilización de la plataforma, dado que es posible realizar algunas otras transacciones importantes que aliviarían más la carga del Sistema Bancario, tales como los depósitos y pagos a instituciones (además de los servicios de telefonía, agua y electricidad), por ejemplo; pago de universidades, institutos, centros de formación, tarjetas de crédito, tributos y multas de SUNAT, etc.

Es poca la frecuencia de las personas que declararon realizar cobro de remesas del exterior, mientras que existe una alta dispersión en los montos que los usuarios realizan por sus depósitos.

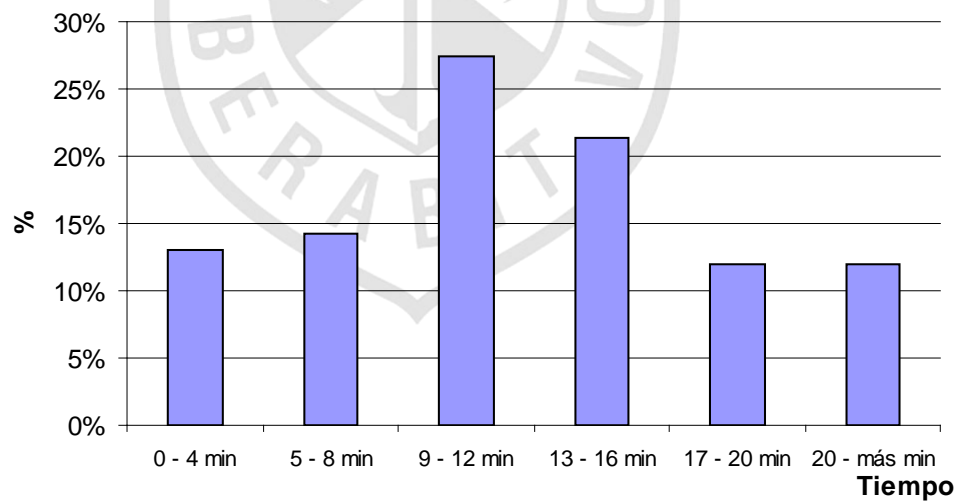
4.1.4. Resultado N° 4

Cuadro N° 4.7. ¿Cuánto tiempo promedio demora en hacer uso de este canal: (min)

Alternativas	Fi	%
0 - 4 min.	11	13%
5 - 8 min.	12	14%
9 - 12 min.	23	27%
13 - 16 min.	18	21%
17 - 20 min.	10	12%
20 – más min.	10	12%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Figura 4.3. Tiempo de espera en operaciones



Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Interpretación

En promedio, los individuos indicaron que en las operaciones con los agentes BCP demoran 9.95 minutos (cerca de 10 min) en efectuarlas. El tiempo de espera entre operación de depósito y de retiro varían siendo para el primero una mayor demora que para el segundo.

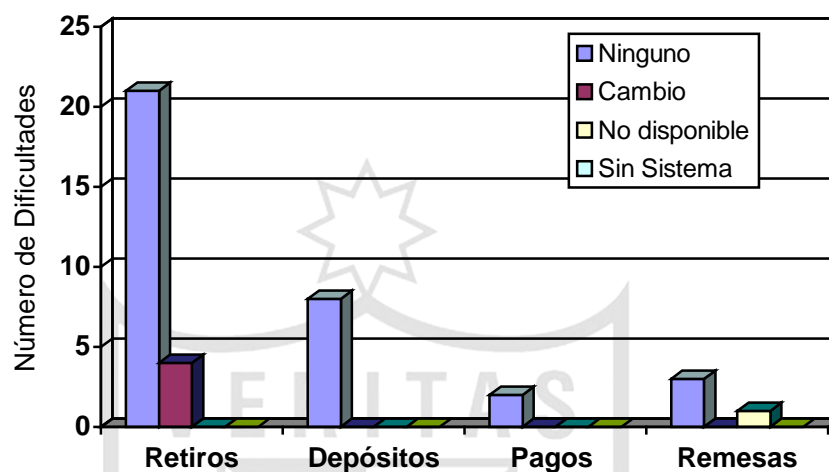
Aún el tiempo de espera es mucho para un cliente. Se indica que el tiempo de espera de un usuario en las ventanillas del Banco, (dependiendo de la operación) fluctúa entre los 15 y los 27 minutos. (según información de algunos cajeros de banco). Como se puede observar el tiempo de demora en los agentes BCP es menor para las operaciones de retiro, pago de servicios y depósitos que son los de mayor frecuencia.

Además debe considerarse el tiempo que el empleado o empleada que opera el sistema dedica, dado que un empleado bancario tiene una formación diferente en atención al cliente en caja, que probablemente no cuente el cajero de un Agente BCP.

4.1.5. Resultado N° 5

¿Ha tenido dificultades para realizar alguna operación?

Figura 4.4. Dificultades para efectuar operaciones



Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Cuadro 4.8. Operaciones realizadas

Alternativas	Retiros	Depósitos	Pagos	Remesas	Total
Ninguno	21	8	2	3	34
Cambio (vuelto)	4	0	0	0	4
No disponible	0	0	0	1	1
Sin Sistema	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Interpretación

Los encuestados manifestaron que por el monto de sus transacciones no han tenido problemas relacionados con falta de cambio (vuelto), que el servicio no haya estado disponible, o que no haya habido sistema en forma significativa. No se ha registrado insatisfacción en las operaciones realizadas en los Agentes BCP. Entre los principales temores que tienen los usuarios para decidirse por acceder a este servicio consiste en que el personal de la tienda, bodega, farmacia, establecimiento, etc. no esté preparado para efectuar la operación (de retiro, por ejemplo) con mayor rapidez que en la agencia bancaria; además que el sistema se encuentra ocupado o no disponible o desconectado o que no se pueda realizar determinadas transacciones.

Estos alejan al usuario de los Agentes BCP a nivel de Lima Metropolitana. Al existir canales de atención alternativos los usuarios pueden elegir en función de los criterios siguientes:

- Comodidad: que sea el único cliente, que sea el único que realice dichas transacciones, que sea conocido del propietario/ responsable del establecimiento y que sea tratado con más calidez que en las ventanillas de los bancos.
- Prontitud: que sea atendido en breve plazo, que no tenga que esperar por el efectivo, que la transacción sea rápida, etc.
- Disponibilidad: que el sistema se encuentre disponible en horas que no lo está el banco, que haya efectivo para la transacción.

Dado que en Lima en los Agentes BCP se ha encontrado algunas limitaciones en los atributos prontitud y disponibilidad, es necesario incidir en el convenio con los establecimientos, a fin de garantizar el aseguramiento de la calidad del servicio y que mantenga la tendencia del presente resultado. Este último punto está relacionado con el resultado siguiente:

4.1.6. Resultado N° 6

Razones para utilizar el canal

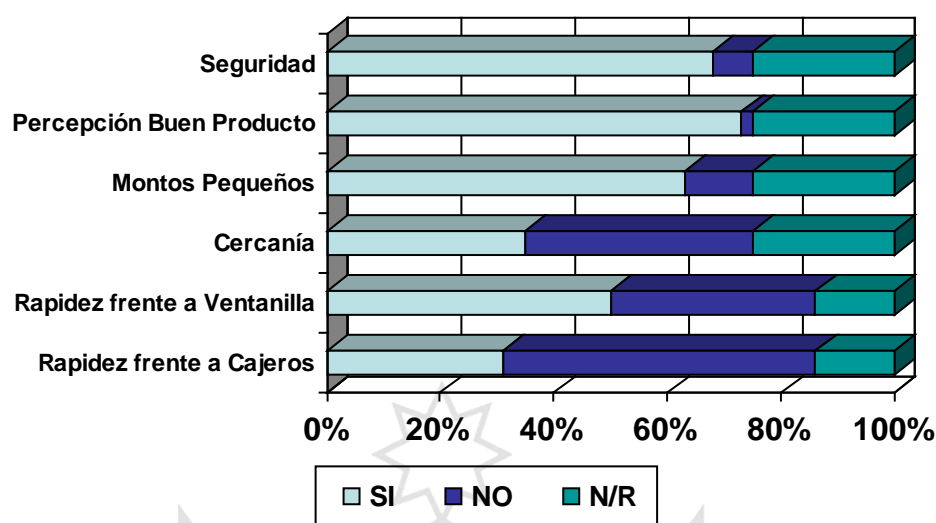
- a. Rapidez frente al cajero automático
- b. Rapidez frente a las ventanillas del banco
- c. Cercanía al cliente
- d. Posibilidad de efectuar montos pequeños
- e. Percepción del Agente BCP como buen producto
- f. Percepción de Seguridad

Cuadro 4.9. Atributos de los Agentes BCP

Alternativas	SI	NO	N/R	Total
Es más rápido que el cajero automático	26	46	12	84
Es más rápido que las ventanillas del banco	42	30	12	84
Está más cerca de mi casa / oficina / trabajo	29	34	21	84
Puedo hacer montos pequeños de transacciones	53	10	21	84
Considera es más seguro	57	6	21	84
Percepción de la bondad del producto	61	2	21	84
Alternativas	SI	NO	N/R	Total
Es más rápido que el cajero automático	31%	55%	14%	100%
Es más rápido que las ventanillas del banco	50%	36%	14%	100%
Está más cerca de mi casa / oficina / trabajo	35%	40%	25%	100%
Puedo hacer montos pequeños de transacciones	63%	12%	25%	100%
Considera es más seguro	68%	7%	25%	100%
Percepción de la bondad del producto	73%	2%	25%	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Figura 4.5. Atributos de los Agentes BCP



Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Interpretación

Se le solicitaron 6 preguntas a los usuarios en que se determinaron los siguientes resultados:

- Rapidez frente a los Cajeros Automáticos de la misma red: un 31% declaró que el Agente BCP es algo o más rápido que el Cajero Automático. Los demás encuestados manifestaron que por el contrario el cajero es más inmediato.
- Rapidez frente a Ventanilla: el 50% los encuestados declararon que los Agentes BCP son más rápidos para efectuar sus transacciones (principalmente pago de servicios y retiros) que las ventanillas de los bancos.
- Cercanía: Un 40% de los encuestados manifestó que los agentes le parecían algo lejos o muy lejos de su oficina, vivienda o centro de estudios, pero que les parecía conveniente (entre otras respuestas asociadas están está cerca de un grifo, o está cerca del establecimiento al cual siempre voy).

- d. Posibilidad de efectuar tanto montos grandes como pequeños: en este caso el 63% indicó la facilidad de poder realizar transacciones en montos pequeños. Se descartó la moneda extranjera para las transacciones, y se indicó la paridad de condiciones con respecto a esta variable frente a las ventanillas de los Bancos.
- e. Percepción: los encuestados manifestaron que el tener una alternativa adicional en los canales de atención es favorable en un 73% del total, sin embargo debe compararse con el dato de conocimiento de los Agentes corresponsales que emplean el Sistema de Corresponsalía Bancaria en general (cerca del 25% de los encuestados no respondió). En los usuarios que conocen el servicio reconocen no sólo sus beneficios sino la complementariedad frente a los demás canales de atención.
- f. Seguridad: los encuestados manifestaron en un 68% que se sienten seguros al efectuar las operaciones en Agente BCP, que es un atributo adicional no esperado en el estudio.

Al preguntar a los participantes de las características y principales atributos de la empresa que se constituye como Agente BCP, mencionan los atributos de solidez, seguridad, este punto es particular de interés ya que existe la sensación (en algunos encuestados) de que en el Banco son susceptibles del seguimiento criminales o que los cajeros automáticos son ubicados en espacios abiertos sin público, mientras que por el contrario, los establecimientos que albergan a los Agentes BCP concurren personas lo cual los hace sentir más seguros y menos expuestos.

Otros atributos señalados informalmente por los encuestados es que es importante que el Agente BCP se ubique también en el interior de establecimientos como universidades y/o institutos de formación superior (aunque no es exclusiva la preferencia por

este canal únicamente sino también los cajeros automáticos) por una cuestión de eficiencia operativa, el banco no podrá cubrir este segmento de mercado ya que las características del Agente son distintas.

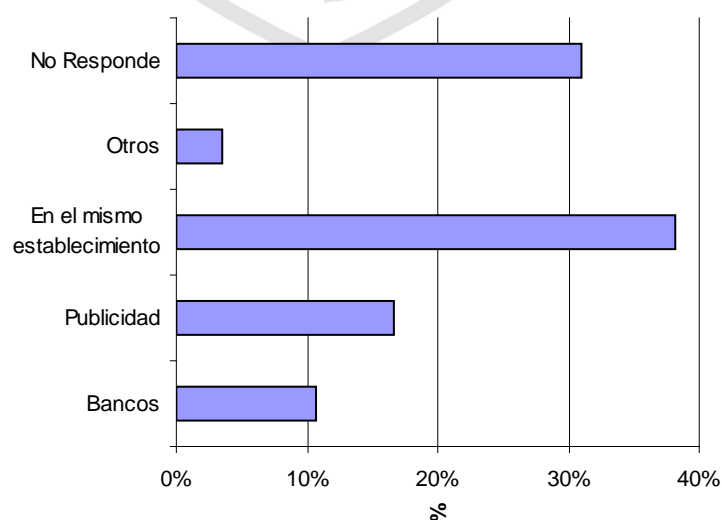
4.1.7. Resultado N° 7

Cuadro 4.10.¿Cómo conoció de la existencia de los Agentes BCP?

Alternativas	fi	%
Bancos	9	11%
Publicidad	14	17%
En el mismo establecimiento	32	38%
Otros	3	4%
No Responde	26	31%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Figura 4.6. Forma de conocimiento de los Agentes BCP



Fuente: Encuesta a los Usuarios de los Agentes BCP

Interpretación

Los encuestados que tomaron conocimiento de los agentes VíaBCP son fundamentalmente a través de los propios establecimientos y en segundo lugar la información proporcionada en los bancos y en los medios de comunicación masiva. Como se observa cerca del 32% de los encuestados ha tomado conocimiento por medio del propio establecimiento (a través de los encartes, carteles, rótulos, volantes, etc.), y en segundo lugar a través de la publicidad en televisión y/o prensa (17%)

Este dato es importante para comprender dos aspectos: en primer lugar la promoción dentro del mismo banco (a través de su comunicación directa con el cliente, como correo, mensajería, etc.) es un factor adicional en la percepción de los Agentes como necesarios y útiles y que complementan la que el banco considera amplia red de canales de atención.

Sin embargo, la percepción y conocimiento del Agente parte principalmente por la comunicación informal del establecimiento con el cliente, lo cual refuerza la cercanía de éste con los usuarios y por tanto podría significar la permanencia en el largo plazo de la corresponsalía.

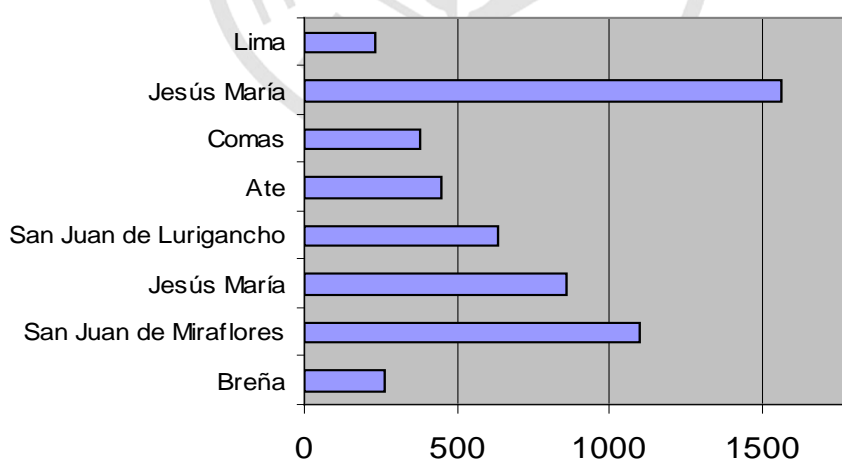
Hasta aquí los hallazgos con respecto a la encuesta de usuarios efectuada entre el 15 de agosto y el 26 de octubre del 2007.

4.2. Resultados sobre las Empresas Constituidas como Agentes BCP

Se desarrolló una entrevista extensiva que comprendió a 8 Agentes BCP en total, al igual que en el caso anterior se esperaba antes de la elaboración de la encuesta una mayor tasa de respuesta en los encuestados. (Se realizaron un total de 22 visitas no programadas y 12 programadas con anticipación). La dificultad de la toma de información reside en la desconfianza de los sujetos entrevistados sobre el tipo de los requerimientos de información a evaluar. Para este fin se contaron con preguntas abiertas y se contó con índices de desempeño, los cuales nos servirán como guía de la reflexión sobre los resultados a comparar.

4.2.1. Resultado N° 1

Figura 4.7: Ventas anuales de los Agentes BCP
(en miles de nuevos soles)



Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

**Cuadro 4.11. Ventas anuales efectuadas por los Agentes BCP
por distritos**

Distrito	Breña	SJM	Jesús María	SJL	Ate	Comas	Jesús María	Lima
Ventas Anuales (miles S/.)	260	1100	860	630	450	380	1560	230

Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Interpretación

Las empresas encuestadas manifestaron tener ventas anuales que superan los 230 mil soles al año. Lo cual los ubica en el ámbito de las pequeñas empresas, sin embargo los principales corresponsales empresas constituidas como Agentes BCP son grandes cadenas de Farmacias y/o Boticas.

Los que se confirma de este resultado es que para ser considerado y constituido como Agente BCP se tiene que cumplir con dos requisitos (en Lima Metropolitana), disponer de un flujo de público asegurado y propio del establecimiento (lo cual se refleja evidentemente en el monto de las ventas declaradas por los responsables); y además contar con las facilidades tecnológicas.

Durante la conversación con diversos responsables de los Agentes se destacaron algunas razones para constituirse como corresponsales que emplean el Sistema POS:

- a. Prestigio: los entrevistados consideran que el pertenecer a la red bancaria más conocida del país les da un atributo de solvencia frente a sus clientes.
- b. Oportunidad: algunos entrevistados describen que se le presentó la oportunidad de incorporarse como agentes BCP

dado que ya eran clientes del banco y que tenían un flujo constante de clientes, además creían que de esta manera se podía captar un número adicional de clientes.

- c. Decisión de la Cadena: en la mayoría de los entrevistados de las Boticas, señalaron (aunque informalmente) que el responsable no toma la decisión de incorporarse a la red de Agentes, sino que por el contrario, ya existe un convenio entre la Empresa Matriz y el Banco de Crédito, el cual se materializa en que una serie de establecimientos sean identificados con la red, así tenemos en la observación de campo verificada que:
- i. Banco de Crédito: el cual trabaja con “Boticas y Salud”, “Mayorsa” y las estaciones de servicio “Primax”
 - ii. Interbank: que trabaja con “Boticas Hollywood” y con “Americafarma”
 - iii. BBVA Banco Continental: que trabaja con Serpost
 - iv. Scotiabank: que trabaja con “Boticas BTL” con “Carsa” y con “La Curazao”

4.2.2. Resultado N° 2

Número de clientes antes de la incorporación como Agente BCP.

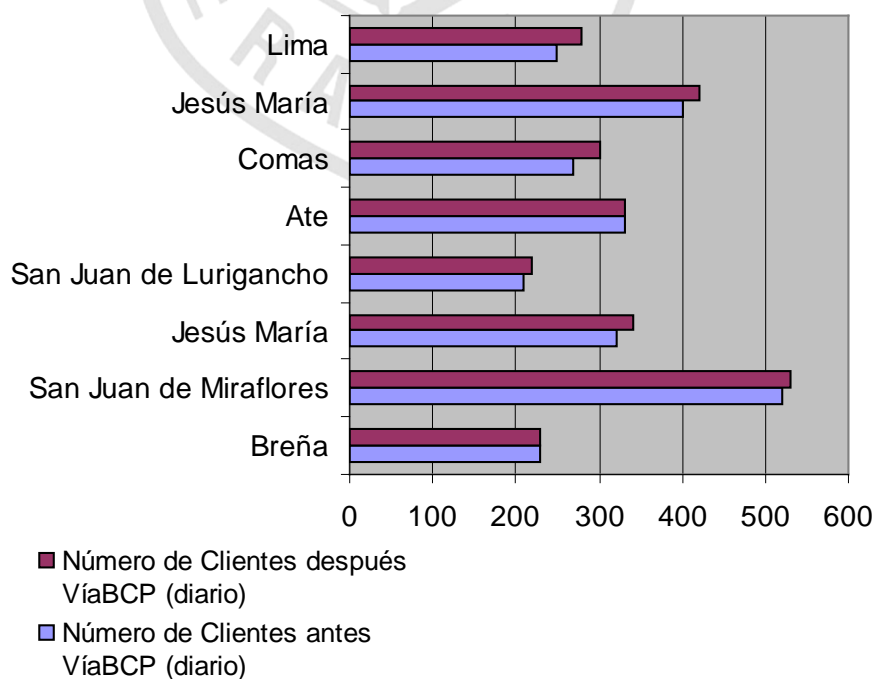
Número de clientes después de la incorporación como Agente BCP.

Cuadro 4.12. Variación de los Clientes de los Agentes BCP

Distrito	Breña	SJM	Jesús María	SJL	Ate	Comas	Jesús María	Lima
Antes VíaBCP (diario)	230	520	320	210	330	270	400	250
Después VíaBCP (diario)	230	530	340	220	330	300	420	280
Variación	0%	2%	6%	5%	0%	11%	5%	12%

Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Figura 4.8. Incremento de los Clientes de los Agentes BCP



Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Interpretación

El impacto en el número de clientes obtenidos por la incorporación de los Agentes BCP es menor al que los entrevistados manifestaron esperar tras su incorporación. Se espera que en Lima Metropolitana el incremento de clientes producto de la publicidad y promoción efectuada sea cuando menos del 10% (según manifestación de los encuestados).

Como se puede observar solamente en dos establecimientos (Comas y Lima) son los que superan ese monto. En otras palabras, la incorporación como Agentes BCP no ha influido necesariamente en una mayor afluencia de clientes.

Se observa que en promedio el número de clientes ha aumentado en 5%. Entonces a partir de esto se podría preguntar: ¿Por qué las empresas se incorporan como Agentes BCP si es que esto no influye en el número de clientes? La respuesta se comparará junto con el resultado siguiente.

4.2.3. Resultado N° 3

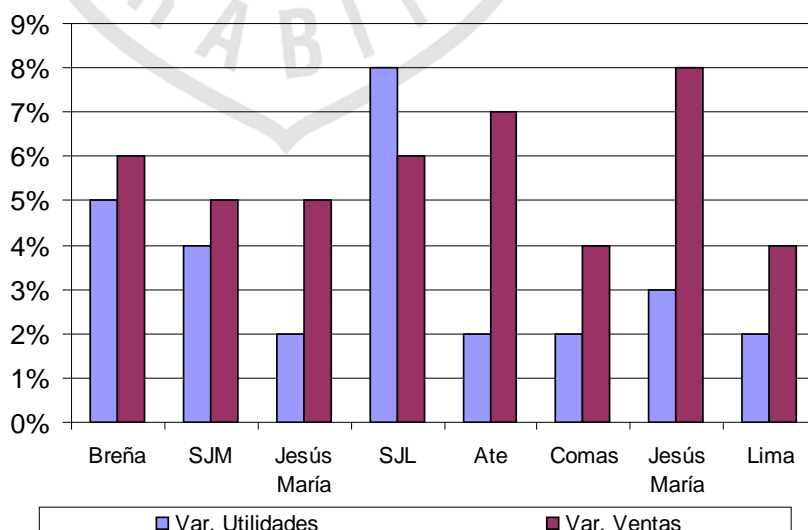
- ¿Cuál es el nivel de ventas que Ud. tenía antes de la incorporación como Agente BCP?
- ¿Cuál es el nivel de ventas que Ud. tiene después de la incorporación como Agente BCP?

Cuadro 4.13. Variación de las Ventas y Utilidades de los Agentes BCP

Distrito	Breña	SJM	Jesús María	SJL	Ate	Comas	Jesús María	Lima
Variación de las Utilidades (%)	5%	4%	2%	8%	2%	2%	3%	2%
Variación de las Ventas (%)	6%	5%	5%	6%	7%	4%	8%	4%

Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Figura 4.9. Variaciones de las Ventas y de las Utilidades de los Agentes BCP



Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Interpretación

Los entrevistados refieren que la incorporación de la empresa como Agentes BCP sí ha influido en los niveles de ventas y los niveles de utilidad. Se observa en el banco que sólo en la agencia de San Juan de Lurigancho las utilidades han aumentado más que las ventas, en el resto de los establecimientos, las variaciones de los ingresos por ventas son siempre mayores. En promedio, la variación de las utilidades, sino 4% y de las ventas es 6%.

Estos dos resultados son complementarios en la interpretación:

Si bien es cierto para las empresas constituidas como Agentes BCP el número de clientes permanece casi igual, también es cierto que los entrevistados refieren la importancia de haberse constituido como Agentes para mejorar sus ventas. En casi todos los casos los entrevistados refieren hechos como: los clientes actuales de la empresa vuelven con más frecuencia y no sólo para realizar operaciones financieras sino también para realizar compras.

Los entrevistados manifiestan que: la incorporación como Agentes BCP influye en la frecuencia de visita y de compra de los actuales clientes, pero no influye en la cantidad de clientes nuevos que se acercan. Para confirmar este hecho habría que hacer un nuevo estudio sobre las características de los usuarios, pero para la finalidad de este estudio no es importante.

4.2.4. Resultado N° 4

Operaciones que realiza con más frecuencia:

Retiro de Dinero	()
Depósitos	()
Cobro de Remesas	()
Pago de Servicios	()

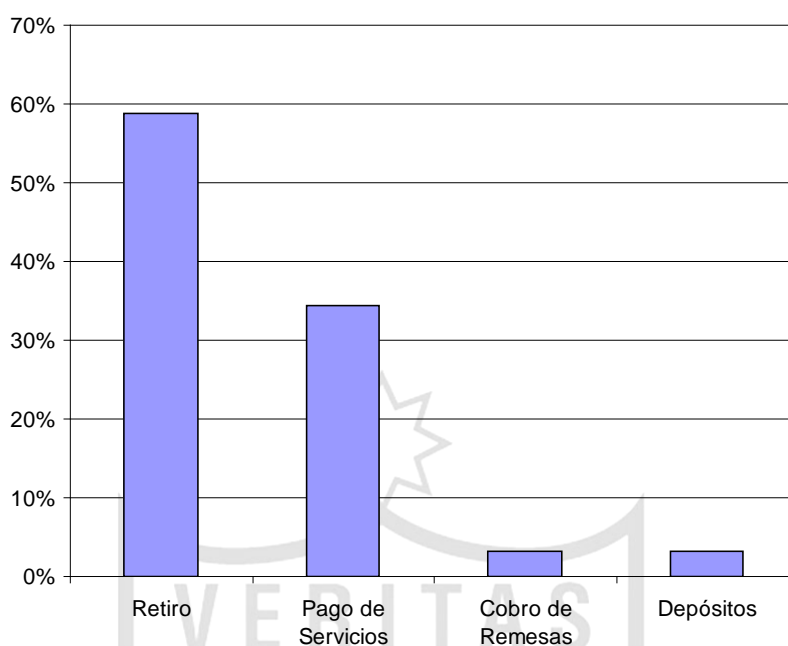
A continuación presentamos los datos con los que se sustenta el resultado referido anteriormente. Es necesario señalar que los entrevistados refieren en primer lugar al Retiro de Dinero como la principal actividad que realizan los Agentes BCP.

Cuadro N° 4.14. Operaciones Efectuadas

Distrito	Breña	San Juan de Miraflores	Jesús María	San Juan de Lurigancho	Ate	Comas	Jesús María	Lima
Operación 1	Retiro	Retiro	Retiro	Pago de Servicios	Retiro	Retiro	Retiro	Retiro
Operación 2	Pago de Servicios	Pago de Servicios	Pago de Servicios	Retiro	Pago de Servicios	Pago de Servicios	Pago de Servicios	Pago de Servicios
Operación 3	Cobro de Remesas	Depósitos	Depósitos	Depósitos	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas
Operación 4	Depósitos	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas	Depósitos	Depósitos	Depósitos	Depósitos
Distrito	Breña	SJM	Jesús María	SJL	Ate	Comas	Jesús María	Lima
Retiro	65%	55%	90%	10%	56%	65%	70%	60%
Pago de Servicios	18%	35%	9%	84%	39%	32%	28%	30%
Cobro de Remesas	7%	2%	1%	1%	5%	3%	2%	5%
Depósitos	10%	6%	0%	5%	0%	0%	0%	5%
Total	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

**Figura 4.10. Principales Operaciones realizadas en los
los Agentes BCP**



Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Interpretación

Las operaciones efectuadas más recurrentes son:

Retiro de Efectivo, Pago de Servicios, Cobro de Remesas, Depósitos Otras operaciones no fueron declaradas.

Se ha observado que el resto de operaciones tales como consulta de saldos, cambio de moneda extranjera, etc. no son realizadas o reconocidas por los entrevistados.

Las funciones del Recibidor – Pagador que se realizan en las ventanillas de los bancos son en algunos casos lentas dado que no todos los clientes y/o usuarios realizan las mismas operaciones ni en la misma magnitud. Tanto los Agentes BCP como los cajeros automáticos actúan como una forma de reducir

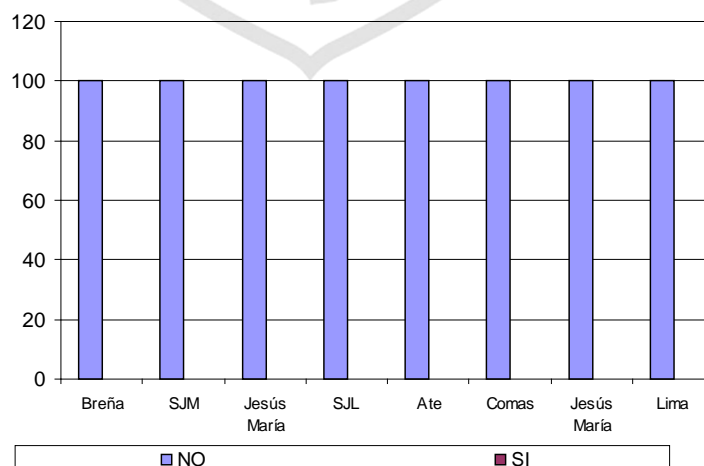
la carga de usuarios que van hacia las ventanillas de los bancos y que generan efectos no esperados y que alejan a los clientes: espera, desatención y limitada capacidad.

Los Agentes BCP han cumplido con este rol, pero el impacto es mayor para el Banco gracias a los demás canales de atención. Los cajeros automáticos (que como se refirió anteriormente son más de 665 a nivel nacional) son los que más han contribuido con esta función. Sin embargo, debe considerarse que el Cajero Automático tiene alrededor de 22 años de vigencia en el Perú y en cambio los Sistemas de corresponsalía de los Agentes BCP tienen dos años. Hay mucho camino para recorrer en ese aspecto.

4.2.5. Resultado N° 5

Ha tenido dificultades de caja para cubrir alguna operación: SI () NO ()

Figura 4.11. Dificultades para cubrir caja de los Agentes BCP



Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Interpretación

Los entrevistados manifiestan que por los montos solicitados por los clientes, nunca se han encontrado en dificultades en proporcionar a los clientes el efectivo solicitado.

Hay que considerar lo que en la encuesta de los usuarios se observó y que efectivamente concuerda con esta versión. Muchos de los clientes que van a los Agentes BCP solicitan montos de efectivo muy breves. (Como vimos en el Resultado N° 2, no llega a 500 soles y parte desde los 20 soles). Parte de la actividad del Banco es que el mismo corresponsal administre su propio dinero de caja, y por tanto el banco con una anotación en cuenta corriente, descuenta las operaciones.

Al finalizar la jornada, se asignan las comisiones al Agente BCP que como se explicó anteriormente, para el banco constituyen un costo menor que el mantenimiento de la plataforma de las ventanillas con los respectivos puntos de atención. Evidentemente hay ganancia para el Banco. Al momento de redactar este informe, no se ha podido determinar aún el monto del ahorro efectivamente realizado por el banco, ni tampoco ningún Agente proporcionó información sobre las ganancias obtenidas por este medio.

Sin embargo según los resultados de la entrevista al funcionario del banco resulta en lo siguiente:

Contratos del 2006

Comisiones

0-41 Transacciones: 150 dólares

42-70 Transacciones: 220 dólares

Más de 70 Transacciones: 250 dólares

Contratos del 2007

Comisiones

0-10 Transacciones: 20 dólares

4.2.6. Resultado N° 6

¿Qué beneficios adicionales ha percibido Ud. de su incorporación como Agente BCP?

Cuadro 4.15. Beneficios Adicionales

Alternativas	fi	%
Publicidad Gratis	5	63%
Mas Clientes	1	13%
Otros Servicios	1	13%
Ninguno	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Interpretación

Beneficios Adicionales: Los beneficios adicionales obtenidos por los Agentes BCP son principalmente los beneficios de la publicidad conjunta. De esta manera el pertenecer a la red de Agentes BCP es a la vez una muestra de la solidez y confianza de la empresa constituida.

4.2.7. Resultado N° 7

¿Qué motivo lo llevó para su incorporación como Agente BCP?

Cuadro 4.16. Beneficios Adicionales

Alternativas	fi	%
Prestigio	2	25%
Oportunidad	3	38%
Decisión de la Cadena	3	38%
Otros	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta a las empresas constituidas como Agentes BCP

Interpretación

El motivo principal para convertirse en agente BCP corresponde a la decisión de la cadena (en los establecimientos que se ha podido encuestar que son en su mayoría boticas y/o farmacias) con un 38% aunque el prestigio que tiene el Banco con respecto a sus clientes también es un factor importante (25%), junto con la oportunidad (38%) de incorporarse a la red del Banco de Crédito.

4.3. Resultados derivados de la Entrevista

Se desarrolló una entrevista al Sr. Renzo Rossi

Escuza, Jefe de Servicio del Agente BCP, de la cual se pueden extraer los siguientes resultados:

- a. Los Agentes BCP nace por el año 2001, pero no es de la forma en que ahora se conoce, entra a formar parte de los canales de atención del Banco a partir del 2005.
- b. El diferencial de los costos entre el Agente BCP y las agencias es por los costos fijos que se manejan en estas últimas y que son administrados por el Banco. Los Agentes BCP manejan su propia estructura de costos el cual no posee los mismos costos fijos, con el consiguiente menor costo en las transacciones.
- c. Existen experiencias en Sudamérica: Ecuador, Chile, Brasil los cuales tienen más experiencia y puntos de atención. La experiencia se conoce como Banca Corresponsal (que conjunta las operaciones bancarias con el establecimiento comercial).
- d. El 80% de las operaciones son entre retiros, depósitos, consulta de saldos y pago de servicios.
- e. Las remesas que vienen del exterior son generalmente en dólares pero el agente tendría que hacer la operación de cambio dado que solamente pueden hacerlo en soles en la actualidad.
- f. Interbank, Scotiabank, y el BBVA son los principales competidores del Banco en cuanto al sistema de corresponsalía. MiBanco participa también de este sistema pero bajo otro esquema (el cual no fue descrito).
- g. El plan de expansión se maneja de manera interna y por lo tanto no brindaría ninguna información con respecto a los proyectos
- h. El equipo electrónico que utilizan estos agentes pertenece a la empresa DIEBOLD a través de un dispositivo que usa un PINPAD para la transferencia de Datos, pero el uso del equipo no tiene mayor importancia.

- i. El banco está interesado en atender zonas que tienen actividad económica a través de un cajero automático, un Agente BCP u otros canales de atención. La principal barrera es el hecho que el usuario no sea cliente.
- j. Hay un flujo siempre creciente de atención en los diferentes canales de atención, se incrementa naturalmente, sin embargo hay un número de transacciones que ya no se realizan en el banco.
- k. La publicidad es asumida por el Banco (letreros, folletería, etc.)
- l. El beneficio del Agente BCP es: el incremento del flujo de clientes y el nombre del banco el cual hace que el establecimiento sea reconocido por la solidez y percepción de servicio.
- m. En las distintas provincias del interior del país el sistema de corresponsalía funciona de la misma manera que en Lima, aunque no necesariamente se trabaja con cadenas de establecimientos sino incluso con establecimientos medianos y pequeños que no pertenecen a ninguna cadena en particular.

4.4. Resultados Adicionales

Otros datos cuantitativos encontrados durante la investigación han sido los siguientes:

Beneficios como Agente BCP:

Contratos del 2006

Comisiones

0-41 Transacciones: 150 dólares

42-70 Transacciones: 220 dólares

Más de 70 Transacciones: 250 dólares

Contratos del 2007

0-10 Transacciones: 20 dólares



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Del presente trabajo se derivan una serie de conclusiones provenientes de las encuestas, tanto a los usuarios de los Agentes BCP como a las propias empresas constituidas como Agentes BCP; además se establecen conclusiones de lo manifestado por el funcionario entrevistado del Banco de Crédito.

Primero: La implementación de los Sistemas de Corresponsalía Bancaria de las empresas constituidas como Agentes BCP del Banco de Crédito del Perú, tiene impactos favorables para ambas partes.

A nivel de las empresas, los principales beneficios percibidos y declarados son: la percepción de los clientes de las empresas constituidas como Agentes BCP como empresas sólidas que han sido capaces de integrarse con el banco más importante del País; la percepción de que son establecimientos más seguros y completos que para efectuar compras que los demás de la competencia. Es de notar que este fenómeno de la corresponsalía, depende mucho de cual es el grado de negociación del proveedor del servicio (en este caso la empresa). Las cadenas de establecimientos, como las farmacias y/o boticas, tienen un mayor nivel de negociación que los establecimientos individuales, en ellos los beneficios de las utilidades y en los incrementos de los ingresos por ventas son mayores (en 4% y en 6%, respectivamente).

Para el Banco el principal beneficio es la ampliación de la red de agentes, que incide en: la percepción de una mayor cercanía al consumidor, la baja de la presión por servicios en sus plataformas tradicionales (ventanillas y cajeros automáticos); y el ahorro en costos por transacción en ventanilla, el cual es desplazado a favor de las empresas constituidas como Agentes BCP en la forma de comisiones.

Segundo: Existe un aumento de las transacciones financieras realizadas en las empresas constituidas como Agentes BCP

Si bien es cierto si existe un mayor aumento en el monto de las transacciones, estas no se deben a un aumento del número de nuevos clientes (como se observa en el cuadro respectivo el número es en promedio es 5%), el efecto es marginal según lo descrito por los representantes de las empresas constituidas como Agentes BCP. Lo que si es claro es que los actuales clientes realizan un aún no mayor número de transacciones en los establecimientos. Hay mayores ventas, pero estas aún no se pueden relacionar con la presencia o incorporación de éstas como Agentes BCP. En algunas entrevistas, los usuarios manifiestan que es una combinación de la mayor actividad

económica de la gente y del mayor conocimiento de los usuarios en este servicio.

Tercero: Existen mejoras de los niveles de calidad en la atención de los usuarios de las empresas constituidas como Agentes BCP donde se implementan las plataformas tecnológicas del Sistema de Corresponsalía Bancaria

Las empresas que se constituyen como Agentes BCP han generado una mayor cercanía con los clientes actuales de los establecimientos y les han proveído de un servicio adicional, (en el caso de retiro de efectivo). Otros servicios ya eran proporcionados por cuenta de las empresas tales como el pago de servicios por corresponsalía con las empresas de servicios públicos. El carácter centralizado de las operaciones han favorecido a los clientes permitiéndoles efectuar algunas operaciones de breve cuantía.

Cuarto: Existen beneficios mutuos, económicos y no económicos, entre el Banco y las empresas constituidas como Agentes BCP, que se generan por la incorporación de la plataforma tecnológica del sistema POS.

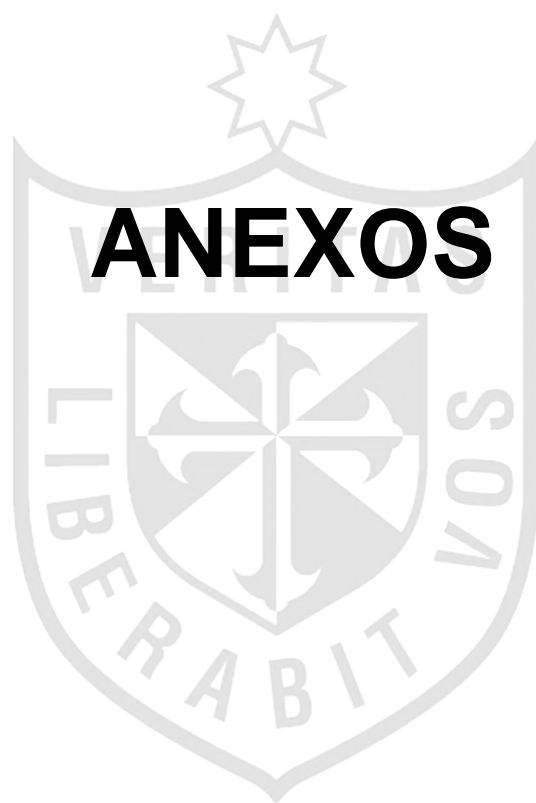
Las empresas encuestadas han manifestado que además de la oportunidad, prestigio y la decisión de la casa matriz, como los atributos más importantes los cuales han incidido en la decisión de incorporarse como agentes. Los usuarios por su parte si bien es cierto reconocen la superioridad del canal de atención Cajeros Automáticos en la rapidez de las operaciones de retiro de dinero y pago de servicios, reconocen en la incorporación de Agentes BCP como un canal adicional de pago en una solución y una alternativa a la frecuente espera en las colas de los establecimientos bancarios. Las empresas han reconocido beneficios también en la publicidad compartida y en los requerimientos de orden y eficiencia en el trato de caja.

5.2. Recomendaciones

- a. Es posible extender la experiencia de los corresponsales bancarios en otras provincias y/o regiones del interior del país a través de las diferentes instituciones financieras existentes, entiéndase las cajas municipales y/o rurales, cuyas operaciones se difunden en zonas alejadas del país.
- b. La corresponsalía bancaria es una forma en que el sistema bancario cumpla con una función importante en la sociedad como es contribuir (no determinar) la mejora de la formalidad, a través del acceso a servicios financieros a las poblaciones que no lo tienen. Para ello, si bien es cierto el criterio que utiliza el Banco de Crédito para asociarse con un nuevo Agente BCP es principalmente ser cliente del Banco, el flujo de operaciones y la concentración de actividad económica; también es posible que emplee el criterios de compromiso social con aquellos distritos o zonas que no cuentan con servicios financieros, un ejemplo es el distrito de Carabaylo que tiene en la actualidad una sola agencia bancaria.
- c. Es necesario ampliar la investigación en conocer cómo afecta la competencia entre bancos en el sistema de corresponsalía bancaria, y si esto puede llevar a una saturación en algunas zonas de Lima y por el contrario un déficit de atención de estos canales en otras zonas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Marchini, Geneviève.- “El Sistema Financiero Peruano 1970 – 2004” En la revista MÉXICO Y LA CUENCA DEL PACÍFICO Volumen 7, Núm. 23 Septiembre - Diciembre de 2004 pp. 168.
- Marchini, Geneviève, “Un modelo macroeconómico de intermediación bancaria aplicado al caso del Perú, 1980- 1990”, ponencia presentada en el XI Encuentro Latinoamericano de la Sociedad Econométrica, 1992, El Colegio de México, México D.F.
- Orezzoli, Luis y Manuel Macera, “Intermediación financiera y concentración industrial. Efectos de la consolidación bancaria en el sector real de la economía”, Economía y Sociedad, núm. 55, CIED, Disponible en: <http://consorcio.org/CIES/html/pdfs/Bol55/08orezzoli.pdf>
- Superintendencia de Banca y Seguros, Memoria Anual 2003. Lima, Perú. Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/Publica/memoria2003/memoria2003.pdf>.
- Superintendencia de Banca y Seguros, Las nuevas fortalezas del Perú, 2004. Lima, Perú Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe>
- FMI, “Perú: Selected Issues” (Perú: Casos Seleccionados) IMF Country Report n° 04/156, Washington DC, Mayo de 2004.
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Protección de la economía de las vulnerabilidades creadas por la dolarización, Nota de difusión, 2003. Disponible en: http://bcrp.gob.pe/Espanol/WPublicaciones/informes_especiales/D0062003.pdf.
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), El costo del crédito en el Perú, 2002. Lima, Perú. Disponible en: http://bcrp.gob.pe/Espanol/WPublicaciones/informes_especiales/D0172002.pdf.
- Memoria Anual 2006. Superintendencia de Banca y Seguros. Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/Publica/memoria2006/memoria2006.pdf>
- Espino, Freddy y Carrera, César en “Concentración bancaria y margen de las tasas de interés en Perú” Revista Estudios Económicos N° 13. Banco Central de Reserva. Lima Perú, 2002
- Ley 26702. Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de la SBS y modificatorias. Julio del 2005.
- Ley 28015. Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Julio del 2003.



ANEXO N° 1:
Matriz de Datos de los Agentes BCP

Variable	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4	Empresa 5	Empresa 6	Empresa 7	Empresa 8
Distrito	Breña	San Juan de Miraflores	Jesús María	San Juan de Lurigancho	Ate	Comas	Jesús María	Lima
Número de empleados	6	8	8	6	8	6	9	6
Ventas Anuales (miles)	260	1100	860	630	450	380	1560	230
Año de Inicio de Operaciones	1992	1998	1997	2001	1997	1996	2001	2003
Número de empleados a dedicación para los Agentes VíaBCP	1	1	1	2	1	2	2	1
Tipo de Establecimiento	Botica	Botica	Botica	Bodega	Botica	Distribuidora	Botica	Botica
Número de Clientes antes VíaBCP (diario)	230	520	320	210	330	270	400	250
Número de Clientes después VíaBCP (diario)	230	530	340	220	330	300	420	280
Operación 1	Retiro	Retiro	Retiro	Pago de Servicios	Retiro	Retiro	Retiro	Retiro
Operación 2	Pago de Servicios	Pago de Servicios	Pago de Servicios	Retiro	Pago de Servicios	Pago de Servicios	Pago de Servicios	Pago de Servicios

Operación 3	Cobro de Remesas	Depósitos	Depósitos	Depósitos	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas
Operación 4	Depósitos	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas	Cobro de Remesas	Depósitos	Depósitos	Depósitos	Depósitos
Dificultades de Cobertura de Caja	No	No	No	No	Si	No	No	No
Operaciones con Moneda Ext	No	No	No	No	No	No	No	No
Fecha Agente VíaBCP	ago-06	nov-06	dic-06	mar-07	sep-06	ago-06	oct-06	ago-06
Nuevos productos	No	No	No	No	No	No	No	No
Tiempo promedio servicio (min)	7	4	5	6	4	5	8	9
Efectivo disponible	1000	1200	2000	1500	1200	1000	1200	1000
Monto Depósitos	100	50	100	100	0	0	50	0
Monto Pago Servicios	50	40	70	40	60	50	80	80
Monto Retiros	50	30	50	50	20	30	60	30

Monto Remesas	900	600	1000	600	600	900	0	0
Operaciones Depósitos (mes)	40	90	120	60	0	0	0	0
Operaciones Pago Servicios	60	100	90	40	60	50	60	50
Operaciones Retiros (mes)	75	120	75	60	75	90	75	90
Operaciones Remesas (mes)	10	6	5	3	8	10	0	0
Percepción de Ingresos	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	Sí
Motivación para Agente VíaBCP	Prestigio	Oportunidad	Decisión Cadena	Oportunidad	Oportunidad	Prestigio	Decisión Cadena	Decisión Cadena
Beneficios Adicionales	Publicidad Gratuita	Más Clientes	Publicidad Gratuita	Otros Servicios	Ninguno	Publicidad Gratuita	Publicidad	Publicidad Gratuita
Robos y/o Asaltos	No	No	No	No	No	No	No	No
Utilidades Anuales (índice)	105	104	102	108	102	102	103	102
Ventas Anuales (índice)	106	105	105	106	107	104	108	104

ANEXO N° 2

Distribución de los Agentes BCP en Lima Metropolitana y Callao (al 31 de Agosto del 2007)

DISTRITO	RAZON SOCIAL	DIRECCION
Ancón	Inversiones y Represen. Cosmos	Av. Las Colinas Mz. X Lt. 4 Urb. Miguel Grau
Ate	Boticas y Salud	Carretera Central S/N Mz. B Lt. 14 Urb. Asociación el Porvenir
Ate	Grifo Villa Hermoza	Cruce de las Avenidas José Carlos Mariátegui y Las Delicias Asoc. Villa Hermosa
Ate	Boticas y Salud	Cil. José Olaya N° 179 Urb. Salamanca de Monterrico
Ate	Serfarma	Av. Benjamín Franklin N°527
Ate	Minimarket Charito	Calle Granada N°237 Mayorazgo
Ate	Ferretería El Constructor	Av. 15 de Julio Lt 40 Huaycán
Ate	Khilin Perú (San Fernando)	Av. Los Paracas N°190 Urb. R. Salamanca
Ate	Hiper Market Las Vegas	Av. Huarochiri N°993 Urb. Mayorazgo Ate
Barranco	Boticas y Salud	Av. Miguel Grau N°409-415
Breña	Mayorsa	Av. Tingo María N°383
Breña	Mini Market Don Tomás	Jr. Castrovirreyna N°888 y N°890
Breña	Boticas y Salud	Jr. Loreto N°497
Breña	Boticas del pueblo	Jr. Restauración 201
Callao	Montero y Cia	Av. Elmer Faucett y Tomás Valle 113 A (Centro Aéreo Comercial)
Callao	Farmacia París	Alameda de los Misioneros N°654 Urb. Santa Rosa.
Callao	Botica Susana	Mz. K Lte. 1 Urb. El Olivar (Alt. Cdra.4 Av. Los Dominicos)
Callao	Estación de Servicios Catolao	Av. Elmer Faucett 6000
Callao	Lavandería Splash	Av. Bertello S/N Mercado Santa Rosa tiendas 8 y 9
Carabaylo	Grifo Dennis	Av. Túpac Amaru N°3590
Carabaylo	Lins Color's	Av. Universitaria 246 Urb. Santa Isabel
Cercado de Lima	Farmacia Cuba Más Salud	Calle Santa Teodosia N°585 Urb. Pando 3ra Etapa
Cercado de Lima	Internet La Bomba	Av. Crespo y Castillo 2245
Cercado de Lima	Distribuidora Mesajil Hnos. S.A.	Av. Garcilazo de la Vega N°1249 Tda. 107-108 1er. nivel Galería Compuplaza
Cercado de Lima	Boticas y Salud	Av. Abancay N°700
Cercado de Lima	Boticas y Salud	Jr. Paruro N°937-939
Cercado de Lima	Boticas y Salud	Jr. Huallaga N°622
Cercado de Lima	Terraplastic	Jr. Andahuaylas N°1009
Cercado de Lima	Waba	Jr. Conde de Superunda N°205
Cercado de Lima	Farmacia Sandoval	Jr. Tnte. Arístides del Carpio Muñoz N°1338-1344
Cercado de Lima	Boticas y Salud	Av. Reynaldo Saavedra Piñón N°2575 Urb. Elio
Cercado de Lima	Pieer's	Jr. De la Unión N°432
Cercado de Lima	Farma Grau	Av. Almirante Miguel Grau 1289
Cercado de Lima	Panko's	
Chaclacayo	Ferretería El Rosario	Carretera Central Km 23 Chaclacayo Urb. Los Alcones
Chaclacayo	Autoservicios Circolo	Av. Nicolás Ayllón N°467
Chorrillos	Minimarket Donna	Ca. Las Tortugas F8 21 Urb. Los Cedros de Villa

DISTRITO	RAZON SOCIAL	DIRECCION
Chorrillos	Boticas y Salud	Av. Huaylas N°501
Chorrillos	Mayorsa	Av. Defensores del Morro Mz. A Lt. 4
Chorrillos	Minimarket Donna	Calle Dos Hermanas Mz C-4 Lt 25
Chorrillos	Boticas y Salud	Av. Huaylas 782-B Urb. Los Laureles
Chorrillos	Primax	Av. Camino del Inca 110-134 S.J.B. de Villa – Chorrillos
Chorrillos	Centrofarma Plus	Av. Guardia Civil 162 – 166
Cieneguilla	Ferreteria Palermo	Av. San Martín Zona D Mz D Lt. 23
Comas	Boticas Kelly's Frama	Av. Universitaria N°6645 Urb. Santa Luzmila
Comas	Boticas y Salud	Av. Túpac Amaru N° 3022 Urb. Repartición
Comas	Botica Gisela	Calle San Martín 119 Collique
Comas	Boticas La Principal	Av. Túpac Amaru N° 5507 Asoc. San Juan Bautista
Comas	Boticas y Salud	Av. Túpac Amaru N°1053-1055 Urb. Huaquillay
Comas	Comercial Dagonza	Av. Revolución N°1390
Comas	Botica Remfarma Perú	Av. Guillermo de La Fuente 293 Urb. Santa Luzmila
Comas	Botica Virgen de la Asunción	Calle 8 N°441 Mz. H Lt. 1 y 2 Urb. Carabayllo
Comas	Minimarket La Favorita	Av. San Felipe N° 402 Urb. San Felipe
El Agustino	Boticas Plusfarma	Jr. P. Chamocho N°106 Urb. La Corporación El Agustino
Huachipa	Grifo Texaco - Santo Domingo de Guzmán	Autopista Ramiro Prialé Km. 7.8
Independencia	Boticas y Salud	Av. Las Violetas 780 - Urb. Ermitaño
Independencia	Cadenas Farma y Asociados	Av. Contisuyo Tda.15 Urb. Tahuantinsuyo
Independencia	Nova Max	Av. Valle Sagrado N° 487 Urb. Tahuantinsuyo
Jesús María	Distribuidora Pacel	Av. Horacio Urteaga N°1229
Jesús María	Farmacom Jahnsen SRL	Av Pablo Bermúdez 218
Jesús María	Libería Oficom	Jr. Huamachuco N° 1611
Jesús María	Farmacia P y S	Av. Brasil N°601 A
Jesús María	Market Contigo Perú	Av. Faustino Sánchez Carrión N°1055
Jesús María	Boticas y Salud	Ed. Centro Comercial San Felipe N°108, Jesús María
Jesús María	Boticas y Salud	Av. Arenales N° 1299 Urb. Santa Beatriz
Jesús María	Bodega El Buen Vecino	Jr. Pumacahua N°1100
Jesús María	INPPARES	Gregorio Escobedo N°115 Jesús María
Jesús María	Boticas y Salud	Av. Cuba 1255 - 1261
La Molina	Minimarket Daysi	Av. Javoer Prado Este 5234 tienda 3
La Molina	Boticas y Salud	Calle Ricardo Elias Aparicio N°781 Urb. Alameda de la Planicie
La Molina	Vicky Market	An. El Corregidor 3105
La Molina	Boticas y Salud	Jr. Las Cascadas N°197 Urb. La Ensenada
La Molina	Data Print	Av. Flora Tristán Sur N°401 Urb. Sta Patricia
La Molina	Boticas y Salud	Av. Javier Prado Este N°6900 Urb. Covima, La Molina
La Molina	Boticas y Salud	Av. Nicolás Copérnico S/N Mz. A Lt. 21Urb. Santa Patricia
La Molina	Organización Futuro SAC	Av. Javier Prado N°6651 Urb. Santa Patricia
La Molina	Farmacon	Av. La MOLina N°1017 Tda A Lt2
La Perla	Boticas y Salud	Av. Los Insurgentes N°703 Urb. Astete
La Victoria	Pharmamedic Perú	Av. 28 de Julio N°2100
La Victoria	Pharmamedic Perú	Av. Iquitos N°494 A (Frente a la Plaza Manco Cápac)
La Victoria	Boticas y Salud	Av. Palermo N°541

DISTRITO	RAZON SOCIAL	DIRECCION
La Victoria	Pharmamedic Perú	Prolongación Huánuco N°1899 Urb. San Pablo
La Victoria	Pieer's	Prolongación Gamarra N°594
Lima	Chasquifarma	Jr. Zorritos 119 Breña
Lince	Botica Cosmos	Av. Petit Thouars N°2512
Lince	Consorcio Santiago Valentín	Av. José Gálvez N° 2061
Lince	harvida - Centro Medico Metropolitano	Calle Domingo Cueto N° 323
Lince	Boticas Salud	Av. General Canevaro 398
Lince	Ferremanía Sac	Av José Leal 1168
Lince	Bodega Andrés	Av. José Leal N°1168
Lince	Boticas y Salud	Av. Arequipa N°2300
Lince	Mayorsa	Calle Merino N° 1944
Los Olivos	Distribuidora Lucy	Calle 11 BBB5 Lt. 11 Urb. Pro 2da Etapa
Los Olivos	Boticas y Salud	Av. Santiago Antúnez de Mayolo 1125 Urb. Mercurio
Los Olivos	Boticas Hogar y Salud	Av. Río Marañón N°613 Urb. Villa del Norte
Los Olivos	Boticas Mi Salud	Jr. Los Alisos N°788
Los Olivos	Boticas Hogar y Salud	Av. Los Próceres N°7877 - 7879 Urb. Pro
Los Olivos	Boticas Hogar y Salud	Av. Naranjal N°1460 Urb. Parque Naranjal
Los Olivos	Estación de Servicios Los Olivos	Mz.a (alt.cdr.51 Av.Universitaria) It6 Urb. Santa Rosa
Lurín	Estación de Servicio Kio	Panamericana Sur Km 25.62
Lurín	Mas Market	Av. Santa Cruz Mz N Lt. 2 Huertos de Lurín
Lurín	Boticas y Salud	Antigua Panamericana Sur Km. 36 Mz. E Lt. 4 Urb. Las Virreynas
Lurín	Grifo Nuevo Lurín	Calle Mz. F Lt 1Urb. Proviesa Universal
Lurigancho	Boticas y Salud	Av. 28 de Julio 198 - Urb. Chosica Baja
Magdalena	Boticas y Salud	Jr. Ramón Castilla N°623
Magdalena	Boticas y Salud	Av. Brasil N°3296 Urb. Oyaque
Magdalena	Boticas y Salud	Jr. Ramón Castilla N°623
Magdalena	Boticas y Salud	Av. Brasil N°3296 Urb. Oyaque
Miraflores	Licorerías Arboco	Av. Alfredo Benavides 453
Miraflores	Clínica Good Hope	Malecón Balta N° 956
Miraflores	Boticas y Salud	Av. República de Panamá N°6323 El Rosedal
Miraflores	Bodega Marlo	Calle Bolivar 388 Tda.2
Miraflores	Comercial Li S.A.	Av. Comandante Espinar 841
Miraflores	Boticas y Salud	Av. Petit Thouars N°4494
Miraflores	Boticas y Salud	Av. Elias Aguirre N°110 Alt. Cudra 5 Pardo
Miraflores	Chan's	Calle Piura N°299
Ñaña	Comercial Alarcón	Atahualpa N°265 Urb. Cultura y Progreso
Pachacamac	Comercial Rodriguez	Av. Victor Malasquez Mz. U Lote 3 (Último paradero de Huertos de Manchay) al costado del Centro Educativo Roxanita Castro W.
Pueblo Libre	Bodega Jahn Carlo	Av. General Borgoño 499
Pueblo Libre	Boticas y Salud	Av. Sucre N°614
Pueblo Libre	Farmacom Lucero	Av. Brasil 2688
Pueblo Libre	Golden Baby Shop	Calle Santa Sabina 218 - 222 Urb. Santa Emma
Pueblo Libre	Boticas y Salud	Av. La Marina N°576
Puente Piedra	Boticas Hogar y Salud	Av. San Juan Lecaros N°145
Rimac	Boticas y Salud	Av. Alcázar N°690
Rimac	Mayorsa	Calle Esteban Salmón N°655
Rimac	Serfarma	Jr. Trujillo N°360

DISTRITO	RAZON SOCIAL	DIRECCION
San Bartolo	Comercial Central de Antonio Carrillo	Av. Mar Pacífico Mz G lt 23 - 24 Urb. Las Orquideas de San Bartolo
La Victoria	Pieer's	Prolongación Gamarra N°594
Lima	Chasquifarma	Jr. Zorritos 119 Breña
Lince	Botica Cosmos	Av. Petit Thouars N°2512
Lince	Consorcio Santiago Valentín	Av. José Gálvez N° 2061
Lince	harvida - Centro Medico Metropolitano	Calle Domingo Cueto N° 323
Lince	Boticas Salud	Av. General Canevaro 398
Lince	Ferremanía Sac	Av José Leal 1168
Lince	Bodega Andrés	Av. José Leal N°1168
Lince	Boticas y Salud	Av. Arequipa N°2300
Lince	Mayorsa	Calle Merino N° 1944
Los Olivos	Distribuidora Lucy	Calle 11 BBB5 Lt. 11 Urb. Pro 2da Etapa
Los Olivos	Boticas y Salud	Av. Santiago Antúnez de Mayolo 1125 Urb. Mercurio
Los Olivos	Boticas Hogar y Salud	Av. Río Marañón N°613 Urb. Villa del Norte
Los Olivos	Boticas Mi Salud	Jr. Los Alisos N°788
Los Olivos	Boticas Hogar y Salud	Av. Los Próceres N°7877 - 7879 Urb. Pro
Los Olivos	Boticas Hogar y Salud	Av. Naranjal N°1460 Urb. Parque Naranjal
Los Olivos	Estación de Servicios Los Olivos	Mz.a (alt.cdr.51 Av.Universitaria) It6 Urb. Santa Rosa
Lurín	Estación de Servicio Kio	Panamericana Sur Km 25.62
Lurín	Mas Market	Av. Santa Cruz Mz N Lt. 2 Huertos de Lurín
Lurín	Boticas y Salud	Antigua Panamericana Sur Km. 36 Mz. E Lt. 4 Urb. Las Virreyinas
Lurín	Grifo Nuevo Lurín	Calle Mz. F Lt 1Urb. Proviesa Universal
Lurigancho	Boticas y Salud	Av. 28 de Julio 198 - Urb. Chosica Baja
Magdalena	Boticas y Salud	Jr. Ramón Castilla N°623
Magdalena	Boticas y Salud	Av. Brasil N°3296 Urb. Oyaque
Magdalena	Boticas y Salud	Jr. Ramón Castilla N°623
Magdalena	Boticas y Salud	Av. Brasil N°3296 Urb. Oyaque
Miraflores	Licorerías Arboco	Av. Alfredo Benavides 453
Miraflores	Clínica Good Hope	Malecón Balta N° 956
Miraflores	Boticas y Salud	Av. República de Panamá N°6323 El Rosedal
Miraflores	Bodega Marlo	Calle Bolivar 388 Tda.2
Miraflores	Comercial Li S.A.	Av. Comandante Espinar 841
Miraflores	Boticas y Salud	Av. Petit Thouars N°4494
Miraflores	Boticas y Salud	Av. Elias Aguirre N°110 Alt. Cudra 5 Pardo
Miraflores	Chan's	Calle Piura N°299
Ñaña	Comercial Alarcón	Atahualpa N°265 Urb. Cultura y Progreso
Pachacamac	Comercial Rodriguez	Av. Victor Malasquez Mz. U Lote 3 (Último paradero de Huertos de Manchay) al costado del Centro Educativo Roxanita Castro W.
Pueblo Libre	Bodega Jahn Carlo	Av. General Borgoño 499
Pueblo Libre	Boticas y Salud	Av. Sucre N°614
Pueblo Libre	Farmacom Lucero	Av. Brasil 2688
Pueblo Libre	Golden Baby Shop	Calle Santa Sabina 218 - 222 Urb. Santa Emma
Pueblo Libre	Boticas y Salud	Av. La Marina N°576
Puente Piedra	Boticas Hogar y Salud	Av. San Juan Lecaros N°145
Rimac	Boticas y Salud	Av. Alcázar N°690
Rimac	Mayorsa	Calle Esteban Salmón N°655
Rimac	Serfarma	Jr. Trujillo N°360

DISTRITO	RAZON SOCIAL	DIRECCION
San Borja	Boticas y Salud	Calle Remington Frederic N°290 Urb. Corpac
San Borja	Boticas y Salud	Av. Aviación N°3590 Urb. Limatambo
San Borja	Boticas y Salud	Av. Aviación N° 2500 Urb. San Borja
San Borja	Marema Market	Av. Fray Angélico 307
San Isidro	Bodega Bazar Carmencita	Calle Juan Dellepiani 301
San Isidro	Farmacom Roosevelt	Av. Miguel Dasso 135
San Isidro	Minimarket María Jesús	Av. Javier Prado Este N°1110 Urb. Corpac
San Isidro	Farmacom Jahnsen SRL	Av. Camino Real 337
San Isidro	Botica Alfalux	Av. Guillermo Prescott 209
San Isidro	Comercial Li S.A.	Calle Andrés Reyes 540
San Isidro	Inversiones Gallo	Av. del Parque Sur N°187 Corpac
San Isidro	Boticas y Salud	Av. José Galvez Barrenechea N°496 Urb. Corpac
San Isidro	Boticas y Salud	Av. Central N°145
San Isidro	Boticas y Salud	Av. Andrés Aramburú N°225
San Juan de Lurigancho	Cepocar	Av. Santa Rosa de Lima N°496 Urb. Canto Grande
San Juan de Lurigancho	Boticas y Salud	Av. Templo de Aspero N°358 Urb. Mangamarca Baja
San Juan de Lurigancho	Boticas y Salud	Av. Gran Chimú N°392-A Urb. Zárate
San Juan de Lurigancho	Boticas y Salud	Av. Gran Chimú N°690 Urb. Zárate
San Juan de Lurigancho	Boticas y Salud	JAv. Gran Chimú N°875 Urb. Zárate
San Juan de Lurigancho	Market Aponte	Av. Lima s/n Mercado Caja de Agua Tda 58
San Juan de Lurigancho	Megafarma	Av. Los Jardines Este N°400
San Juan de Miraflores	Boticas y Salud	Av. San Juan N°1150
San Juan de Miraflores	Mini Market La Familia	Jr. Los Cipreses N°420 Urb. Valle Sharon
San Juan de Miraflores	Ferretería Festival Colors	Av Los Héroes N°604
San Juan de Miraflores	Comercial Alicia	Av. Hernando Lavalle N° 184
San Juan de Miraflores	Consorcio Comercial Universal S.A.	Av. Los Héroes N°999
San Juan de Lurigancho	Farmacia Andahuaylas	Av. Los Tusilagos 424 Urb. Las Violetas
San Luis	Ferretería San Isidro	Av. Aviación 2135 Urb Limatambo Norte San Luis
San Luis	Boticas y Salud	Av. San Luis N°2039
San Luis	Quinto Damian Hnos.	Av. Canadá N°3461
San Miguel	Multimarket San Fernando	Av. Elmer Faucett 579 (Cruce A. Faucett y Colonial)
San Martín de Porres	Botica Moderna SAC	Av. Perú N°4000
San Martín de Porres	Botica Moderna SAC	Av. Perú N°3609
San Martín de Porres	Botica Moderna SAC	Av. Perú N°3600
San Martín de Porres	Boticas y Salud	Av. Honorio Delgado N°285 Urb. Ingeniería
San Martín de Porres	Kelly´s	Av. Germán Aguirre N° 670 Urb. San Germán
San Martín de Porres	Corporación FEBU SA	Av. Tomás Valle Mz. M Lte. 4 Urb. Daniel A. Carrión
San Martín de Porres	Mundo de la Cerámica	Av. Alfredo Mendiola 1307 Urb. La Milla
San Martín de Porres	Botica Moderna SAC	Av Perú N°3257
San Martín de Porres	Homenkis SRL.	Av. Universitaria N°221 Urb. Condevilla
San Martín de Porres	Virgen de la Puerta	Jr. Santa Marina N°114 Urb. José de San Martín

DISTRITO	RAZON SOCIAL	DIRECCION
San Miguel	Mini Market MB	Jr. Ramón Castilla N°647
San Miguel	Market Santa Ana	Jr. Bolognesi 680 Urb. Huertización
Santa Anita	Boticas y Salud	Av. Las Alondras N°177
Santa Anita	Botica Continental	Jr. De la Unión N° 284 LT 21 MZ E1 Primer Piso
Santa Anita	Carp. Ferretería Santa Ana EIRL	Av. De la Cultura G-28 Coop Benjamin Doig Santa Anita
Santa Anita	Mini Market Don Marcial	Jr. Los Azahares N°118 Urb. Punte
Santa Anita	Servicentro Universal	Av. Santiago De Chuco/ Av. Apurimac s/n
Surco	Botica Las Torres de Surco	Av. La Merced N°1067 Residencial Villa Talana
Surco	Boticas y Salud	Av. Alfredo Benavides N°3884 Urb. Chama
Surco	Boticas y Salud	Av. Primavera N°1598 Urb. CC. Monterrico
Surco	Boticas y Salud	Jr. Simón Salguero N°561 Urb. Los Manzanos
Surco	Boticas y Salud	Av. Alfredo Benavides N°5301-5303 Urb. Las Gardenias
Surco	Boticas y Salud	Calle Esteban Camere 598 Urb. San Roque
Surco	Farmacia Principal	Av. Pedro Venturo N°695
Surco	Farmacia Niño de Ayavi	Jr. Loma Umbrosa N°420 Urb. Prolog. Benavides
Surco	Boticas y Salud	Av. Aviación N°5197
Surco	Boticas y Salud	Cll. Monte Grande N°105 Urb. Chacarilla del Estanque
Surco	Boticas y Salud	Cll. Monterrey N° 258 Tda. 03 Urb. C.C. Caminos de Inca
Surco	Boticas y Salud	Av. Caminos del Inca N°1528 Tda. 04 Urb. Las Gardenias
Surco	Mini Market Donna	Av. Guardia Civil Mz B1 Lt 06
Surco	Mini Market El Económico	Av. Andrés Tinoco N°477
Surco	Boticas y Salud	Av. Ayacucho N° 478 Urb. Los Rosales
Surco	Multimarket San Fernando	Av. Caminos del Inca 1012
Surco	Comercial Li S.A.	Calle Mercaderes 323 Urb. Las Gardenias
Surquillo	Farmacom Jahnsen SRL	Av. Angamos Este 785
Surquillo	Intifarma	Jr. Dante N°893
Surquillo	Boticas y Salud	Av. Paseo de la República N°5509
Surquillo	Farmacia Señor de la Ascensión	Av. Angamos Este N°2516 Urb. La Calera de la Merced
Surquillo	Revestimientos y Pavimentos SAC	Av. Tomás Marzano 385
Surquillo	Boticas y Salud	Calle las Tiendas N° 201 Limatambo
Ventanilla	Boticas Hogar y Salud	Av. Mariscal Andrés A. Cáceres Mz C8 Lte. 12 Urb. La Bandera
Villa El Salvador	Boticas Cruz	Sector 6 Grupo 8 ^a mz p Lt 13
Villa El Salvador	Boticas y Salud	Av. Palermo N°541
Villa María del Triunfo	Signos Joos Inversiones (SOS Farma)	Av. José Carlos Mariátegui N°901-905
Villa María del Triunfo	CC. Nuevo Oriente SAC	Av. Pachacútec N°3578
Villa María del Triunfo	Servicentro Berna	Av. Salvador Allende N°101 Villa Maria del Triunfo
Villa María del Triunfo	Botica Katty	Av. José Carlos Mariátegui 261
Villa María del Triunfo	Boticas La Esperanza	Av. 26 de NOviembre 790. Nueva Esperanza