



UNIVERSIDAD  
**SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Carrera de Economía y Negocios Internacionales**

### **PLAN DE COBRANZA SOBRE PRÉSTAMOS DE UNA FINTECH EN CONTEXTO DE LA CRISIS ECONÓMICA POR EL COVID-19**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título  
Profesional de Licenciado en Economía y Negocios  
Internacionales**

**EDSON GUSTAVO QUISIYUPANQUI MEDINA**

[0000-0002-2294-9693](tel:0000-0002-2294-9693)

**Asesor:**

**Dr. Benoit Mougnot**

[0000-0001-5956-7659](tel:0000-0001-5956-7659)

**Lima- Perú**

**2021**

**“Plan de Cobranza sobre préstamos de una Fintech en  
contexto de la Crisis Económica por el Covid-19”**

**Fecha de Sustentación y Aprobación: Viernes 14 de Mayo del 2021**

**Presidente de Jurado**

**Dr. Ciro Bazán Navarro**

**Jurado:**

**Mg. Lozan Cangalaya, Raúl**

**Mg. Salinas Calderón, Lissy**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....</b>   | <b>10</b> |
| 1.1. Datos generales.....   | 10        |
| 1.2. Nombre o razón social de la empresa.....   | 10        |
| 1.3. Ubicación de la empresa.....   | 10        |
| 1.4. Giro de la empresa.....  | 11        |
| 1.5. Tamaño de la empresa.....  | 11        |
| 1.6. Breve reseña histórica de la empresa.....  | 11        |
| 1.7. Organigrama de la empresa. ....  | 11        |
| 1.8. Misión, Visión y objetivos.....  | 13        |
| 1.8.1. Misión.....  | 13        |
| 1.8.2. Visión.....  | 13        |
| 1.8.3. Objetivos estratégicos.....  | 13        |
| 1.9. Productos y clientes.....  | 15        |
| 1.10. Premios y certificaciones.....  | 17        |
| 1.11. Relación de la empresa con la sociedad.....   | 17        |
| <br>  |           |
| <b>CAPÍTULO II. INFORMACIÓN RELACIONADA AL PUESTO EN LA<br/>EMPRESA.....</b>                        | <b>19</b> |
| <br>  |           |
| 2.1. Funciones que desempeña en su puesto laboral.....  | 19        |
| 2.2. Responsabilidades que tiene a su cargo.....  | 19        |
| 2.3. Objetivos de su puesto laboral, vinculados y/o alineados a los objetivos de<br>la empresa..... | 21        |
| 2.3.1. Etapa Preventiva.....  | 23        |
| 2.3.2. Etapa Administrativa.....  | 23        |
| 2.3.3. Etapa Especializada.....   | 23        |
| 2.3.4. Etapa Judicial.....  | 24        |

**CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES.....26**

3.1. Cómo han contribuido sus conocimientos teóricos a los principios, visión, misión, plan estratégico y operacional, etc. de la empresa donde laboró.....26

3.2. Identificar, como han contribuido las teorías de Economía, de Finanzas y de Negocios internacionales, así como las herramientas (punto de Equilibrio, la eficiente asignación y distribución de recursos), análisis FODA, elaboración e interpretación de ratios financieros, identificación de mercados internacionales para los productos que vende la empresa, análisis de las variables macroeconómicas, conformación de portafolio de activos de la empresa, participación en el mercado secundario; a lo largo de los años, solucionando los problemas cotidianos y/o contingentes, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa.....31

3.2.1. Análisis FODA de Capital Tech Latam.....31

3.2.2. Macroeconomía y Política Económica.....33

3.2.3. Banca.....34

3.2.4. Ética.....36

3.3. Identifique y explique el logro más importante que logró en su empresa, susténtelo con cifras y/o variables cuantitativas.....36

3.4. Identifique el problema más grave que tuvo que solucionar dentro de las responsabilidades de su cargo, explique cómo lo solucionó, considere todos los elementos del contexto que puedan ser relevantes. (Económico, político, social, histórico, etc.) .....37

3.5 El conocimiento empírico que haya acumulado, resultado de la observación directa de la situación o problema establecido.....39

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES EMPÍRICAS DE LAS SITUACIONES.....</b>             | <b>40</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>  | <b>42</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>45</b> |
| ANEXO I. Términos y Condiciones de Capital Tech Latam.....                     | 45        |
| ANEXO II. Plataforma Fio.pe para la solicitud de préstamo.....                 | 51        |
| ANEXO III. Pasos para solicitar préstamo a través de la plataforma Fio.pe..... | 52        |

## ÍNDICE DE TABLAS

### **CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Acciones estratégicas asociadas a los objetivos estratégicos de Capital Tech Latam..... | 14 |
| Tabla 2: Diferencias entre microfinanciera y una fintech (Lending).....                          | 15 |
| Tabla 3: Perfil del consumidor de Capital Tech Latam.....  | 16 |

### **CAPÍTULO II. INFORMACIÓN RELACIONADA AL PUESTO EN LA EMPRESA**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 4: Segmentación de los clientes de Capital Tech Latam..... | 22 |
|--|----|

### **CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 5: Funciones relacionadas a la aplicación de conocimiento..... | 27 |
| Tabla 6: Análisis FODA de Capital Tech Latam.....                    | 32 |
| Tabla 7: Segmento Empresarial para la Reactivación Económica.....    | 34 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### **CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Ubicación de la oficina de Capital Tech Latam..... | 10 |
| Figura 2: Organigrama de la empresa Capital Tech Latam.....  | 12 |

### **CAPÍTULO II. INFORMACIÓN RELACIONADA AL PUESTO EN LA EMPRESA**

|   |    |
|---|----|
| Figura 3: Tasa de Morosidad 2018-2020.....  | 20 |
| Figura 4: El proceso de cobranza de Capital Tech Latam.....                               | 22 |
| Figura 5: Tasa de Morosidad acumulada antes y durante mi gestión (Área Prejudicial) ..... | 25 |

### **CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES**

|  |    |
|--|----|
| Figura 6: Gestión de llamadas 2018-2020.....                     | 28 |
| Figura 7: Gestión de envío de correos 2018-2020.....             | 29 |
| Figura 8: Gestión de Cartas 2018-2020.....                       | 30 |
| Figura 9: Empresa beneficiada por Reactiva Perú.....             | 34 |
| Figura 10. Relación de clientes totales- número de deudores..... | 38 |

## INTRODUCCIÓN

En la última década, el término de Fintech ha ido creciendo y haciéndose conocido en diferentes partes del mundo revolucionando el sector financiero y eso es debido a que es una herramienta que facilita mucho a los consumidores en la realización de operaciones financieras haciendo uso de la tecnología y dejando de lado el modelo de servicios bancarios tradicionales; así como los pagos y transferencias, cambio de divisas, préstamos, big data, inteligencia artificial, entre otros productos financieros innovadores.

Estados Unidos es uno de los países que concentra la mayor cantidad de Fintech en el mundo seguido de Reino Unido y China, siendo esta última la que ha tenido un mayor crecimiento y que en el 2015 movió más de US\$ 22 mil millones. A nivel latinoamericano Brasil y México son los que representan mejores resultados.

En el Perú hay más de 100 Fintechs, los cuales ya tienen 4 o 5 años de antigüedad en el mercado y vienen tomando creciente impulso por la población no bancarizada que representa el 70% de los peruanos, a pesar que aún no hay una regulación por parte del Estado peruano. El servicio que más se usa en nuestro país son los préstamos y es lo que Capital Tech Latam ofrece a los clientes.

Desde el 01 de enero de 2020 vengo desempeñando la función de analista de créditos y cobranzas en Capital Tech Latam. El ejercicio de la profesión en este tipo de empresas me permitió conocer y aprender un mundo nuevo relacionado a las finanzas acompañado de una tecnología avanzada; también he podido nutrirme de la experiencia por parte de los gerentes quienes apoyan mucho al personal dado que hay una permanente comunicación con cada integrante de la empresa y, la formación integral obtenida en la Facultad de Ciencias Empresariales, en la carrera de economía y negocios internacionales, de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), me ha permitido aplicar mis conocimientos de finanzas a las metas propuestas.

El presente trabajo de Suficiencia Profesional, tiene como propósito detallar los aportes, las estrategias y objetivos a corto plazo en relación a la gestión de cobranza que vengo realizando en conjunto con los directivos de la empresa para poder afrontar a la crisis del covid-19, el cual viene afectando a las micro y pequeñas empresas; en consecuencia, a muchos de nuestros clientes cuya situación económica es diferente para cada caso.

Finalmente, en este informe se describen y detallan todas las herramientas que he aplicado a lo largo de este año, dado que me están brindando una experiencia única y contribuyendo a que una empresa como Capital Tech Latam, la cual tiene pocos años en el mercado, permanezca activa a pesar de la actual pandemia.

## CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 1.1. Datos generales.

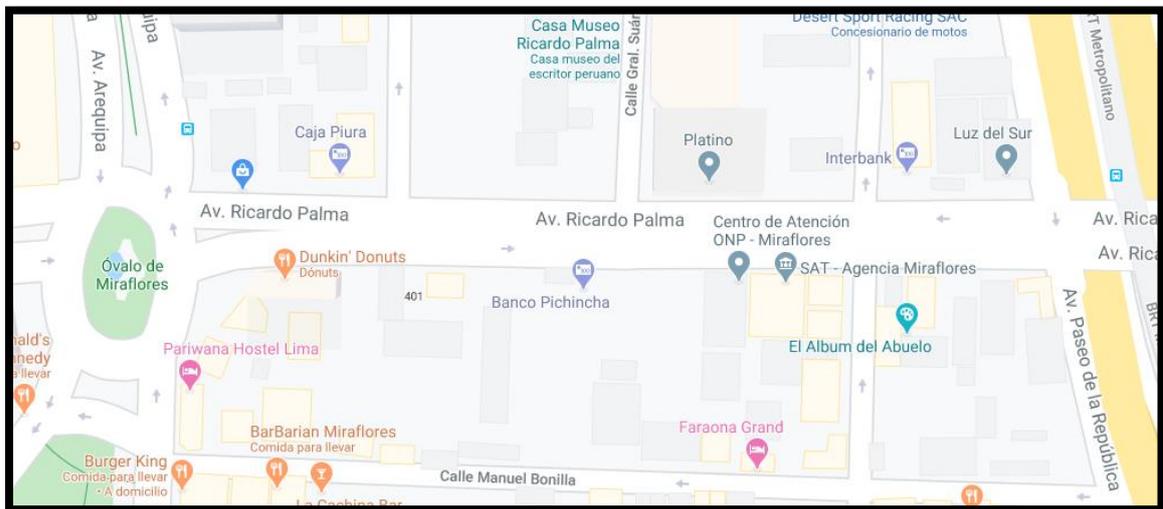
Capital Tech Latam S.A.C. es una Fintech peruana cuya oficina está en la ciudad de Lima y que se dedica al otorgamiento de préstamos a personas naturales a través de su plataforma digital en diferentes partes del Perú.

### 1.2. Nombre o razón social de la empresa.

CAPITAL TECH LATAM SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - CAPITAL TECH LATAM S.A.C.

### 1.3. Ubicación de la empresa.

Capital Tech Latam se encuentra geográficamente ubicada en la provincia y departamento de Lima en el distrito de Miraflores, en la Av. Ricardo Palma 341, interior 705- edificio Platino, tal como se puede apreciar en la *Figura 1*. El número de la central telefónica es 500-2150.



**Figura 1.** Ubicación de la oficina de Capital Tech Latam.

Fuente: Aplicativo informático *Google Maps*.

#### **1.4. Giro de la empresa.**

Capital Tech Latam se dedica en brindar préstamos a corto plazo utilizando su plataforma digital y de esa manera llegar a cualquier parte del Perú.

#### **1.5. Tamaño de la empresa.**

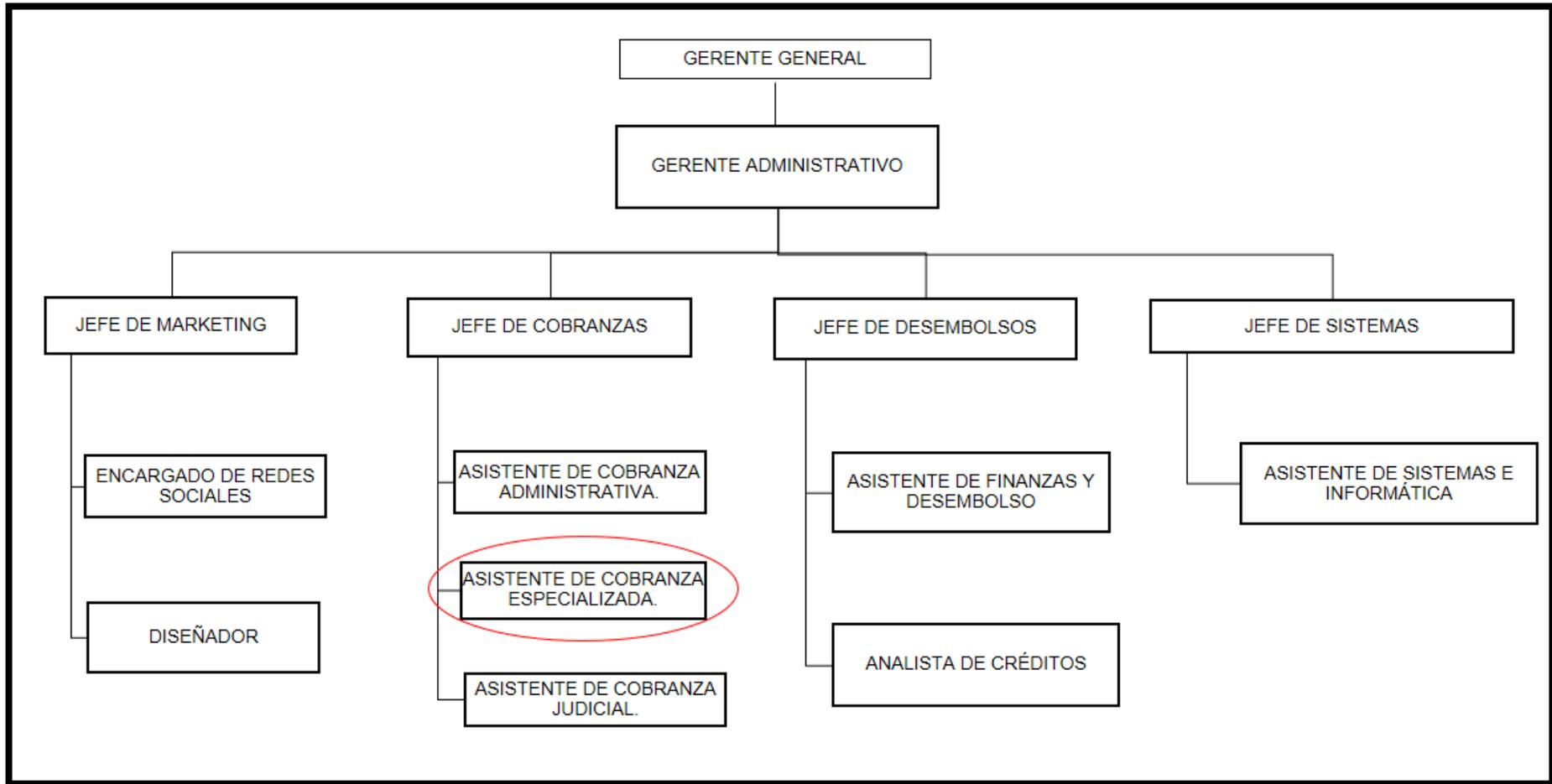
Capital Tech Latam es una pequeña empresa, en la actualidad tiene 12 empleados y se encuentra en crecimiento.

#### **1.6. Breve reseña histórica de la empresa.**

Capital Tech Latam es una empresa nueva que se creó en noviembre del 2017 y tuvo un año para el desarrollo del modelo y software que se basaron en las *fintechs* de los mercados de México y España e inicio sus actividades al siguiente mes; para el mes de julio del 2019 se lanzó una nueva versión web llamada FIO siendo el gerente general el Sr. Giacomo Giorgio Canepa Declercq y el gerente administrativo el Sr. Ítalo Raúl Orihuela Odicio; quienes hasta la fecha siguen desempeñándose en dichos cargos. El patrimonio de la empresa está rondando casi los S/. 2,000,000 aproximadamente.

#### **1.7. Organigrama de la empresa.**

*En la figura 2 se puede apreciar el Organigrama de la empresa Capital Tech Latam. Tal como se mencionó anteriormente, en la empresa hay 12 personas que trabajan y de ellas algunas hacen doble función en áreas distintas. En dicha figura se resalta, mediante un círculo, al asistente de cobranza especializada, puesto en el que ejerzo las labores profesionales y funciones encomendadas, señaladas en el presente informe.*



**Figura 2.** Organigrama de la empresa Capital Tech Latam.

Fuente: Elaboración propia.

## **1.8. Misión, Visión y Objetivos estratégicos.**

### **1.8.1. Misión.**

Capital Tech Latam tiene como misión ayudar a los inversores a realizar proyectos de gran impacto y alta rentabilidad económica. Esto se logra identificando oportunidades de crecimiento y diseñando estrategias de inversión basadas en riguroso análisis de negocio.

### **1.8.2. Visión.**

Convertirse en los referentes de desarrollo sostenible del mañana, siendo reconocidos como los mejores socios estratégicos del presente.

### **1.8.3. Objetivos estratégicos.**

Los objetivos establecidos por Capital Tech Latam son los siguientes:

- Hacer que la marca FIO sea una plataforma reconocida a nivel nacional y posicionarnos en el mercado.
- Elaborar un programa de fidelización para los clientes.
- Desarrollar variables psicométricas para el sector no bancarizado.
- Implementar herramientas para finanzas personales.
- Brindar nuevas líneas de producto.

Las acciones estratégicas para lograr cada uno de estos objetivos estratégicos, de acuerdo a lo planteado en la empresa a comienzos de este año, se presentan en la *tabla 1*.

**TABLA 1.**

***Acciones estratégicas asociadas a los objetivos estratégicos de Capital Tech Latam.***

| <b>Objetivo Estratégico</b>  | <b>Acciones Estratégicas</b>  |
|--|---|
| Hacer que la marca FIO sea reconocida.                             | Fidelizar a nuestros clientes para que puedan recomendarnos con sus contactos.  |
| Elaborar un programa de fidelización para los clientes.            | Seleccionar a los clientes que vienen trabajando con nosotros hasta la fecha y brindarles un aumento de su línea, y a una tasa menor a la que actualmente se les brindaba.                          |
| Desarrollar variables psicométricas para el sector no bancarizado. | Mejorar el <i>scoring</i> de los clientes que están en el grupo de no bancarizados.   |
| Implementar herramientas para finanzas personales.                 | Implementar una plataforma para que nuestros clientes, que en su mayoría son informales puedan registrar sus saldos y transacciones y de esa manera ir gestionando de manera positiva sus finanzas. |
| Brindar nuevas líneas de producto.                                 | Relacionar a FIO con instituciones financieras para que los clientes puedan encontrar la mejor manera de ahorrar e invertir de manera segura.   |

Fuente: Elaboración propia.

## 1.9. Productos y clientes.

Los productos que ofrece Capital Tech Latam son los micro préstamos de corto plazo y sin necesidad de acercarse a una sucursal, se puede solicitar en línea a través de su plataforma FIO ([www.fio.pe](http://www.fio.pe)), la cual es segura, rápida y digital. Y a través del celular y gracias a la tecnología, puede realizar de la misma manera la firma del contrato. Cada préstamo se tiene que cancelar en un plazo de 6 meses, pero a diferencia de las microfinancieras, los clientes tienen la ventaja de poder realizar sus pagos de manera semanal, quincenal o mensuales y que no exigimos alguna garantía al momento de la solicitud. Cabe resaltar que estos préstamos son personales y que pueden usarse para asuntos familiares, salud o algún emprendimiento. Y de tener una historial de préstamo con nosotros, se le brinda una tasa de interés más baja a diferencia de los demás.

**TABLA 2.**

***Diferencias entre microfinanciera y una Fintech (Lending).***

| <b>Microfinanciera</b>   | <b>Fintech (Lending)</b>  |
|--|---|
| Solicitud de préstamo de manera presencial.  | Solicitud de préstamo a través de tu celular o laptop.  |
| Te presentan trabas burocráticas.  | Es más rápida.  |
| Puede ofrecer préstamos tanto personales como para negocios entre otros productos. | Brindamos solamente microcréditos personales.   |
| Tienen que presentar garantías o colaterales.                                      | No solicitamos ninguna garantía, ahí radica el riesgo que tomamos.  |
| Las cuotas son de manera mensual y fijas.  | Manejamos una tasa diaria, y con ello tiene una ventaja el cliente de pagar si desea en una semana o en los primeros 15 días. |

Fuente: Elaboración propia

Para poder evaluar el mercado, se realizó una encuesta a una muestra de 1000 clientes apoyándonos en los parámetros de Equifax e Infocorp; y en base al resultado se pudo determinar el perfil del consumidor de nuestros productos, el cual se presenta en la *tabla 2*.

**TABLA 3.**

***Perfil del consumidor de los clientes de Capital Tech Latam.***

| Perfil del consumidor | Características  |
|-----------------------|--|
| Demográfico           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 55% de las personas que solicitan el producto son mujeres con un promedio de 30 a 40 años.</li> <li>• El nivel socioeconómico que mayor consumen son el C y D.</li> <li>• Oscilan entre un ingreso de 1500 a 2500 soles.</li> <li>• Estos clientes en su mayoría presentan una alta informalidad y son no bancarizados.</li> </ul> |
| Geográfico            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 85% de las personas que solicitan el producto son de Lima.</li> <li>• Un 10% corresponde a las personas del sur (5%) y del norte (5%).</li> <li>• El 5% restante están localizados en la selva.</li> </ul>   |
| Psicográfico          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El consumidor prioriza su tiempo al solicitar este producto.</li> <li>• Tener conocimiento digital básico.</li> <li>• Los consumidores buscan no tener trabas burocráticas.</li> </ul>  |

Fuente: Elaboración propia.

### **1.10. Constancia.**

El riesgo de las Fintech radica en que muchas de ellas pueden ser objeto fácil de organizaciones criminales que realizan lavado de activos, debido a que estas empresas no realizan seguimiento alguno a sus clientes, según comenta Ordaz y Carbajal (2017, como se citó en Belón, Chávez, Díaz & Farias, 2017). La SBS viene evaluando una propuesta regulatoria integral para poder incorporarlas al marco normativo, sin limitar el crecimiento y su desarrollo. Si bien hay varios tipos de *Fintechs*, las entidades de los gobiernos latinoamericanos como México, han venido trabajando en una regulación, pero solo enfocadas en el Crowdfunding o financiación colectiva, ya que esta involucra el dinero del público en general. En el 2019, el gobierno peruano aprobó dicha ley para que pueda desarrollarse bajo parámetros de seguridad y solo pueden ser administradas por empresas con sede en el Perú, y autorizadas y reguladas por la SMV (Superintendencia de Mercado de Valores).

A pesar de que la regulación en relación con los demás tipos de *fintechs* como las de *lending*, aún está en una etapa de desarrollo, esta se ha venido debatiendo y se ha visto interrumpida con la pandemia. Es por ello que Capital Tech Latam tiene su código que fue brindado y autorizado por la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) y también está autorizado por la SBS para poder brindar sus servicios.

### **1.11. Relación de la empresa con la sociedad.**

Según la definición de Camacho Beas (2010, como se citó en Dalle & Carballo, 2018), las microfinanzas tienen el objetivo de luchar contra la pobreza a partir del desarrollo de mecanismos que permitan dar lugar a la provisión de crédito y el ahorro para personas de bajo nivel adquisitivo. Y dentro de este campo financiero se encuentran los microcréditos. Estos se tratan de préstamos pequeños a aquellas personas o familias que no poseen las garantías necesarias por la banca convencional para poder iniciar o expandir sus propios emprendimientos, como menciona Mena (2004, como se citó en Dalle & Carballo, 2018).

En dicho campo de los microcréditos es donde se encuentra Capital Tech Latam; y la relación más importante que tiene la empresa con la sociedad es que contribuye a que nuestros clientes, que en su mayoría son informales y son no bancarizados, puedan dejar de pertenecer a este porcentaje de la población e ir teniendo historial financiero o mejorar su *record* en el sistema financiero y esto mediante la confianza y la satisfacción del cliente con nuestros productos.

## **CAPITULO II. INFORMACIÓN RELACIONADA AL PUESTO EN LA EMPRESA.**

### **2.1. Funciones que desempeña en su puesto laboral.**

En Capital Tech Latam vengo desempeñando el puesto de Analista de Créditos y Cobranzas cuyas funciones son las siguientes:

- Analizar y revisar en las centrales de riesgo la situación financiera de los clientes para el otorgamiento del préstamo.
- Generar estrategias de cobranza efectiva.
- Seguimiento a la cartera vigente y morosa.
- Gestionar llamadas, enviar correos y emitir cartas de cobranza en físico para clientes morosos.
- Brindar soporte de información a las jefaturas: reporte de indicadores.
- Brindar soporte al área de tesorería en proyección y flujos de cobranza.
- Elaborar el cálculo de los intereses de las cuentas morosas.
- Revisar los abonos de los clientes enviados por correo electrónico.
- Realizar refinanciamientos a los clientes con previo acuerdo en base a las fechas y la tasa.
- Reportar a los clientes a las centrales de Riesgo.

### **2.2. Responsabilidades que tiene a su cargo y metas logradas.**

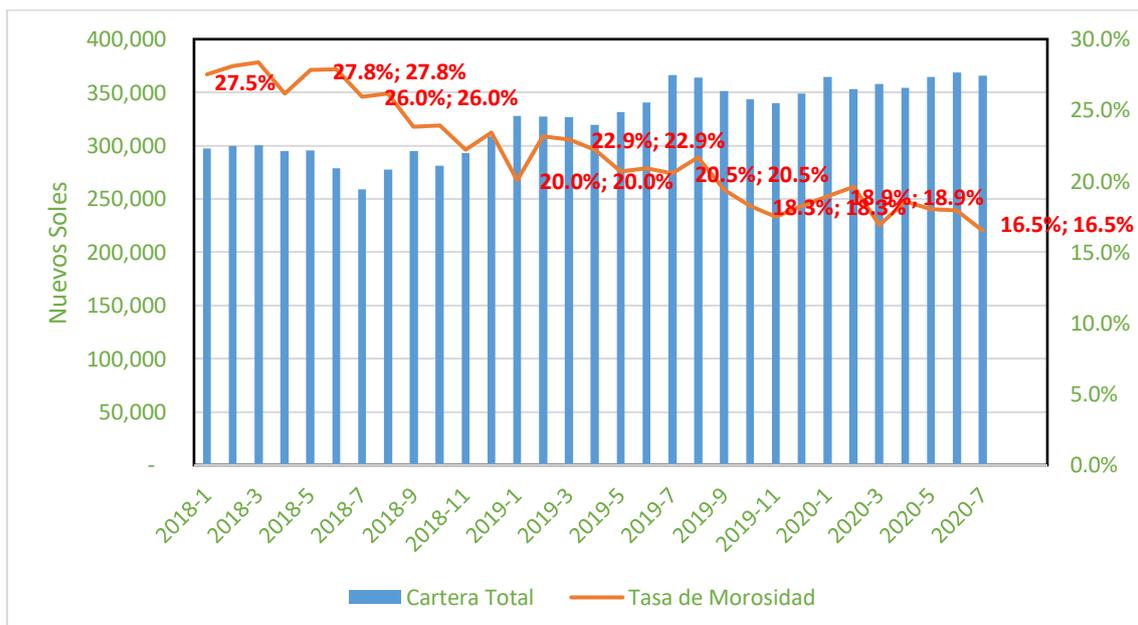
En base a las funciones que vengo desempeñando en el ejercicio de la profesión como analista de créditos y cobranzas desde enero de 2020 hasta la fecha, se destacan las siguientes responsabilidades que tengo a cargo:

- Al momento de solicitar el préstamo, se realiza un análisis con respecto a su situación crediticia a través de Equifax e Infocorp; después de ello se requiere que el cliente envíe el último recibo de servicio sea luz, agua o teléfono, la dirección de su hogar y un número de referencia.

- De los clientes que se derivaran al área Prejudicial siendo estos los morosos, se tienen que reportar en las centrales de riesgo.
- Con respecto a la crisis del covid-19, se ha tenido una comunicación constante con los clientes para saber sobre su situación económica y social para no perjudicarlo.
- Generar estrategias de cobranzas efectivas en medio de la crisis del covid-19 que ha afectado a muchos de nuestros clientes.

En cuanto a las metas o logros alcanzados durante el presente año:

- Se ordenaron las carteras según el proceso en el que se encuentran, las cuales son administrativas, prejudicial y judicial.
- La cartera de morosos acumulados desde el año pasado, fueron derivadas al área respectiva y se realizó la gestión adecuada. A la fecha, se ha reducido el porcentaje en un 40% a pesar de la coyuntura.
- La tasa de Morosidad de toda la cartera ha ido descendiendo tal como se ve en la *figura 3*. La morosidad la evaluamos mensualmente en función al ciclo de colocación, y oscila entre un 16% a 18% con un default potencial de 6%.



**Figura 3. Tasa de Morosidad 2018-2020**

Fuente: Elaboración Propia.

### **2.3. Objetivos de su puesto laboral, vinculados y/o alineados a los objetivos de la empresa.**

Para poder pasar a ver los objetivos, primero se tiene que saber cómo se planteó el plan de cobranzas de la empresa. Se aplicó el benchmarking, se realizó la comparativa con los bancos y otras fintechs como “hola Andy”; y de manera voluntaria se dejó de pagar deudas para ver el mecanismo que realizaban para las cobranzas y como hacían seguimiento a ello, como en la gestión de llamadas y correos.

El objetivo del puesto laboral en base al proceso de cobranza es segmentar a los clientes para reducir de manera efectiva el potencial nivel de morosidad distribuyendo eficientemente recursos y mecanismos de cobro, reduciendo el índice de morosidad e incrementando la liquidez de la empresa. Este objetivo del puesto va alineado al objetivo de elaborar un programa de fidelización a nuestros clientes que hasta la fecha siguen trabajando con Capital Tech Latam y han respondido de manera positiva. Es por eso que hemos calificado a los clientes en 4 segmentos como se ve en la *tabla 3*.

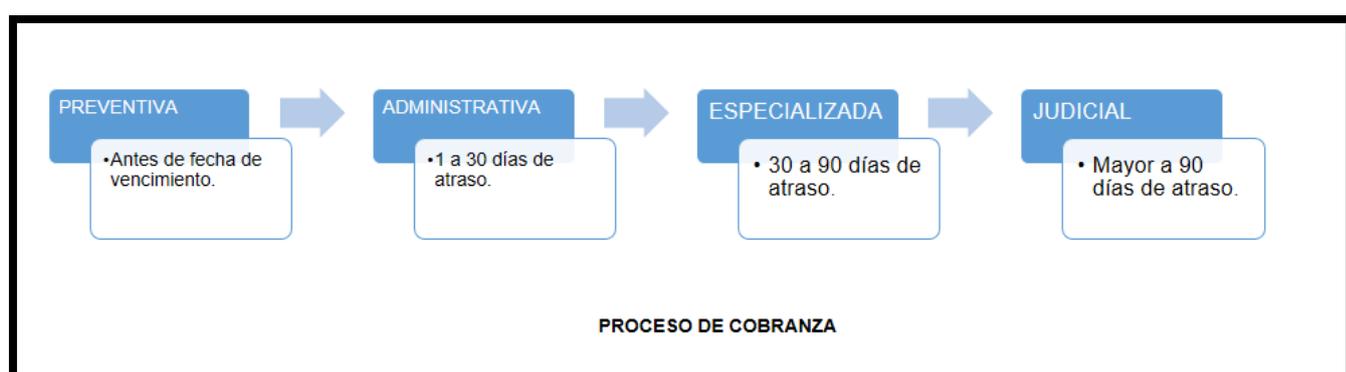
Los objetivos del puesto van de la mano con el proceso de cobranza desarrollado, el cual se caracteriza por contar con tres fases claramente delimitadas. Para ello se plantean los tiempos por etapa, viendo mecanismos a utilizar y el tipo de seguimiento a realizar.

**TABLA 4.**

**Segmentación de los clientes de Capital Tech Latam.**

| Denominación | Tipo de Usuario                               | Características   |
|--------------|---|---|
| Mantener     | Los que quieran pagar y puedan hacerlo.       | Aquellos clientes que tengan la capacidad de pago y estén al día o tengan pequeños retrasos por olvidar su fecha de pago.   |
| Seguir       | Los que quieran pagar y no puedan hacerlo.    | Son aquellos clientes que han tenido un inconveniente y no tienen el dinero para pagar a tiempo. Para esto se tendrá la opción de Refinanciamiento.   |
| Reducir      | Los que no quieran pagar y puedan hacerlo.    | Aquellos clientes que buscan no pagar la deuda y olvidarse de ella. Se busca reducir la posición con estos clientes hasta que se deje de trabajar con ellos.  |
| Salir        | Los que no quieran pagar y no puedan hacerlo. | Aquellos clientes que no tienen los medios y tampoco la predisposición para llegar a un acuerdo de pago. En esta situación se busca cobrar todo lo posible para poder eliminar la posición a la brevedad. |

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 4. El proceso de cobranza de Capital Tech Latam.**

Fuente: Elaboración Propia.

El proceso de cobranza tiene 4 etapas con sus respectivos objetivos; siendo el más importante, el de reducir la cartera de morosidad y evitar que sean

trasladados a una etapa judicial. Pero ante la crisis del covid-19, nos vimos obligados a realizar un cambio de emergencia en las estrategias de cobranza, así como la de otorgamiento de préstamos dado que el mercado informal, que en su mayoría son nuestros clientes, se han visto afectados al perder su flujo de ingresos y esto se vio reflejado en el mes de abril. A continuación, se describirá cada etapa tal como se aprecia en la *figura 4*.

### **2.3.1. Etapa Preventiva.**

El objetivo de esta etapa es identificar a los potenciales morosos para poder reducir la cantidad de individuos que van a incumplir su pago. A pesar de ser la primera instancia, esta cumple un rol fundamental en lo que refiere al seguimiento y a definir que métodos se requieren en las siguientes dos etapas.

### **2.3.2. Etapa Administrativa.**

En esta etapa se usan mecanismos que buscan ser directos para recordar el compromiso de pago. A medida que los días van pasando, estos se vuelven más constantes y se trata de generar una intención de pago lo antes posible, logrando aminorar la deuda o definir el tipo de moroso que se está tratando. El objetivo es definir qué clase de clientes son los potenciales morosos y quienes pasaran a la siguiente etapa o a la cobranza judicial.

### **2.3.3. Etapa Especializada.**

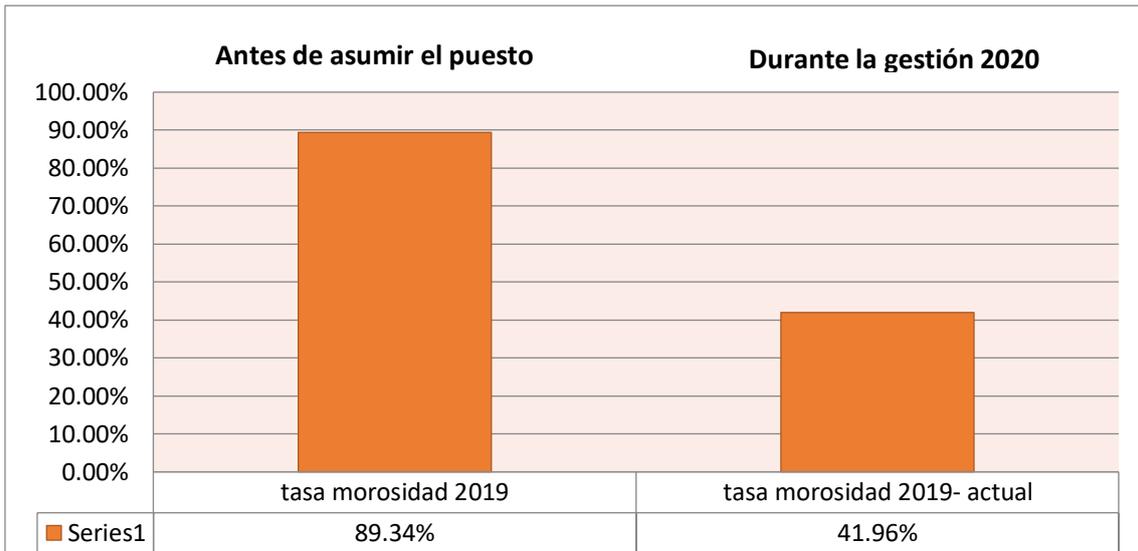
Esta es la última etapa del proceso, y es la instancia más drástica para hacer cumplir el compromiso vencido de pago. El objetivo en esta etapa es utilizar mecanismos de negociación con el propósito de cobrar la deuda en el menor tiempo posible y de esa manera reducir la tasa de morosidad. Y si el cliente no brinda una respuesta se procederá a castigar la deuda.

#### **2.3.4. Etapa Judicial.**

En esta etapa se trata a todos aquellos morosos con más de 90 días de atraso o que demuestran estar en la categoría de “Reducir” o “Salir”. Es en función de ello que se puede adelantar dicha fase, buscando recuperar la mayor cantidad de carteras incobrables posibles. Esta labor de por sí será designada a un estudio de abogados para que desarrolle los procedimientos respectivos y el seguimiento necesario.

Un objetivo planteado y necesario fue no perder a nuestros clientes ante el caos generado por la crisis mundial y es por eso que se ha mantenido una comunicación muy fluida con la mayoría de nuestros clientes y preguntarles sobre su situación tanto económica como en la salud. Obtuvimos diferentes respuestas, muchas situaciones difíciles y lamentables, pero comprendiendo lo que engloba esta situación mundial; en un principio los clientes solicitaron reprogramar la deuda, ya que mucho pensaron que solo duraría poco tiempo; sin embargo, los intereses y comisiones iban acumulándose de manera diaria y a muchos clientes no les parecía factible y es por eso que se tuvo que incurrir al refinanciamiento con una cuota cero y a una tasa de 0.76% de manera diaria (la más baja para poder ayudar a nuestros clientes). Cabe resaltar que Capital Tech Latam no puede ofrecer más de 6 cuotas a menos que sea un caso bien especial.

En la *figura 5*, es una muestra de la comparación de la tasa de morosidad acumulada antes y durante la gestión que inicio en enero del 2020, cabe mencionar que los datos son de una cartera acumulada desde enero del 2018 y se han reducido un poco más de la mitad. A la fecha la cartera es de 1504 clientes y tienen un valor de S/. 897,140.98.



**Figura 5. Tasa de Morosidad acumulada antes y durante mi gestión (Área Prejudicial)**

Fuente: Elaboración Propia.

## **CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES**

### **3.1. ¿Cómo está contribuyendo sus conocimientos teóricos a los principios, visión, misión, plan estratégico y operacional, etc. de la empresa donde labora?**

La formación integral que se adquiere en la carrera de Economía y Negocios Internacionales de la Universidad San Ignacio de Loyola te permite desarrollar un profundo análisis, evaluación y predicción en el campo que uno se desenvuelve; los cuales también van acompañado con el desarrollo continuo de las capacidades de gestión y liderazgo. Y me ha permitido tomar decisiones difíciles tanto en mi vida personal como profesional.

Estos conocimientos adquiridos son la base para que se puedan alcanzar los objetivos planteados; y para ello es necesario poder contar con una plana docente de primer nivel, tales como: Renato Benazic Tome, Lissy Salinas Calderon, Samuele Bibi, Mario Mesia, Reynaldo Bringas, Víctor Loret de Mola, y en la última etapa de mi carrera, bajo la dirección del Dr. José Fernando Larios Meoño, Carlos Gonzales Taranco y Víctor Álvarez Quiroz, que son docentes con una trayectoria académica reconocida.

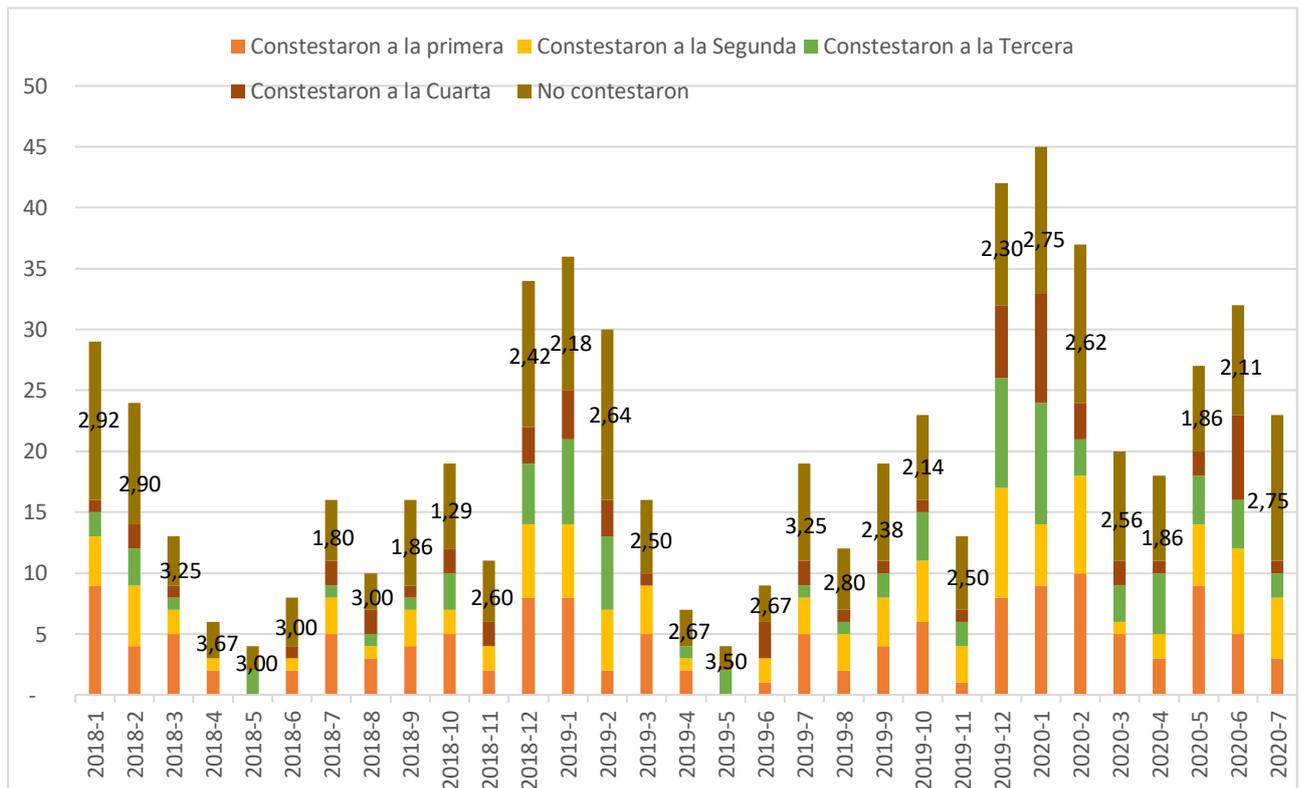
En la tabla 4 se relacionan las funciones, que vengo desarrollando en la empresa Capital Tech Latam, con los cursos impartidos durante la formación universitaria como Macroeconomía, Banca y Negocios, Ética Profesional, Gestión Financiera, Gerencia estratégica, Política Económica y Teoría de Juegos para la Toma de Decisiones.

**TABLA 5.*****Funciones relacionadas a la aplicación de conocimientos.***

| <b>Materia</b>   | <b>Curso</b>   | <b>Función</b>   |
|--|--|--|
| -Evaluación de riesgo crediticio.<br>-Analizar perfil de clientes.   | Banca<br>Política Económica  | Analizar y revisar en las centrales de riesgo la situación financiera de los clientes para el otorgamiento del préstamo. |
| -Estrategias de cobro por segmento.<br>-Incertidumbre, estrategia, riesgo y negociación.   | Gerencia estratégica<br>Teoría de Juegos<br>Macroeconomía            | Generar estrategias de cobranza efectiva y seguimiento a la cartera vigente y morosa.                                    |
| -Herramientas de gestión de cobranza.<br>-Implicaciones éticas en el ejercicio profesional y principios de la responsabilidad profesional. | Gerencia estratégica<br>Administración general<br>Ética profesional  | Gestiona de llamadas, envío de correos y emisión de cartas de cobranza en físico para clientes morosos.                  |
| -Indicadores de desempeño en la cobranza.<br>-Evaluación en el comportamiento de pago de los clientes.                                     | Administración general<br>Gerencia estratégica<br>Gestión Financiera | Brindar soporte de información a las jefaturas y soporte al área en proyección y flujos de cobranza.                     |
| -Cálculo de intereses<br>-Incertidumbre, estrategia, riesgo y negociación.   | Gestión Financiera<br>Teoría de juegos                               | Elaboración de cálculos de los intereses de las cuentas morosas.   |
| -Comportamiento diario de las recaudaciones.   | Administración general<br>Ética profesional                          | Revisar los abonos de los clientes enviados por correo electrónico.  |
| -Política de cobranzas.<br>-Implicaciones éticas en el ejercicio profesional y principios de la responsabilidad profesional.               | Gerencia estratégica<br>Ética profesional                            | Reportar a los clientes a las centrales de Riesgo.   |

Fuente: Elaboración propia.

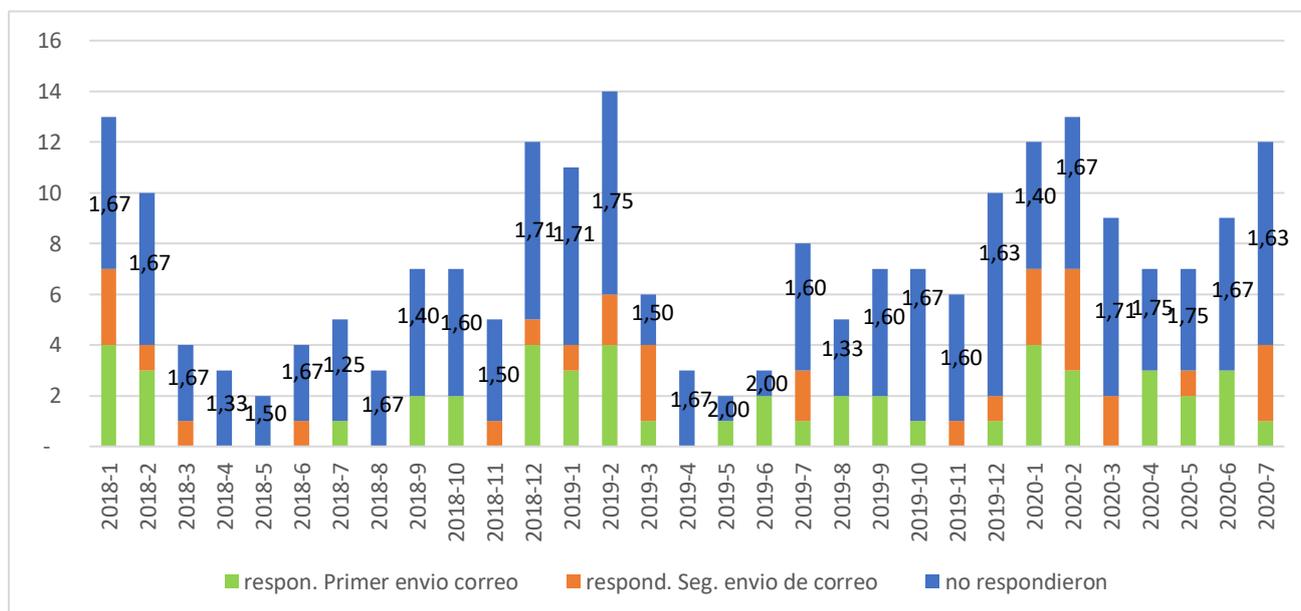
Entre las funciones que más se realiza y de manera diaria es la de generar estrategias de cobranza efectiva, tal como son las de gestionar las llamadas, el envío de correos y cartas. Con respecto a la gestión de llamadas, se acordó realizar 4 llamadas como máximo a cada cliente dentro del mes y hacerle seguimiento; y como se aprecia en la *figura 6*, la cantidad de clientes que tengo que contactar va decreciendo en base al total de clientes en cada periodo y de esa manera tener una cartera más sana; también se ve un numero en cada barra en la parte de los clientes que no contestaron, eso significa que entre más cercano este al número 4 es porque se está cumpliendo con hacer las 4 llamadas por cliente. Es por ello que la cantidad de clientes que pasan de un área a otra ha ido disminuyendo.



**Figura 6. Gestión de Llamadas 2018-2020**

Fuente: Elaboración Propia

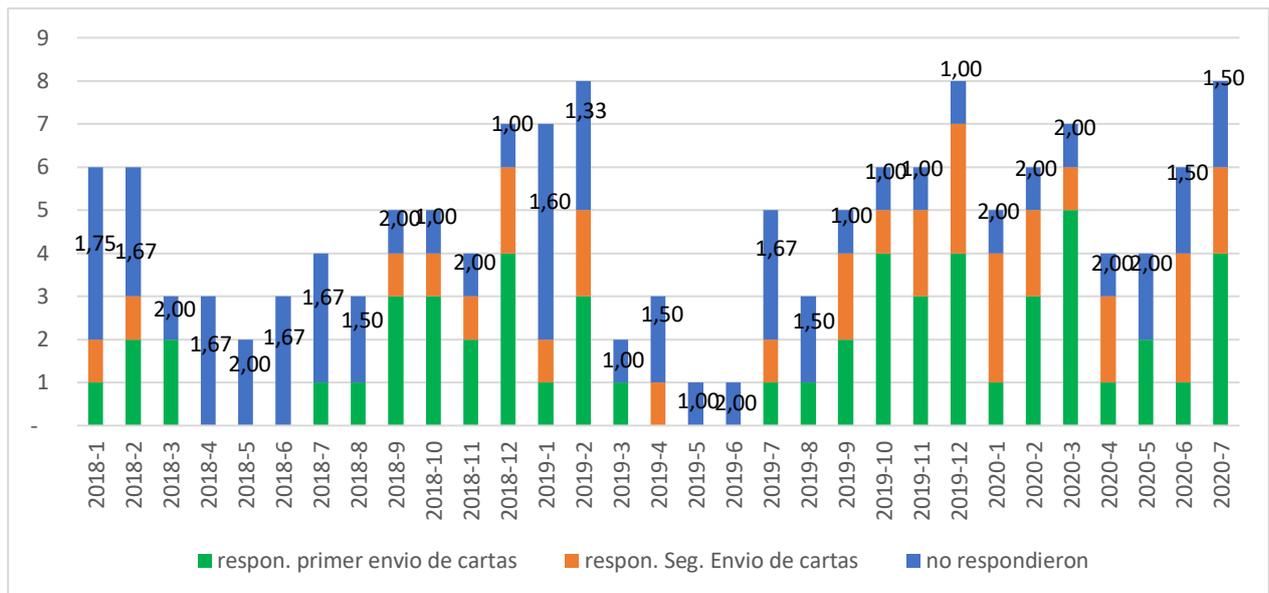
De no poder contactarnos mediante la llamada telefónica, se envía la información al correo del cliente y le informamos que es necesario comunicarnos para poder llegar a un acuerdo. Se envía 2 correos al mes, en el cual el primero es para recordar al cliente realizar el pago, y el segundo es para decirle que se le reportara en las centrales de riesgo de no tener respuesta en el plazo establecido. En la *figura 7*, dado que la cantidad de clientes a quienes se les envía correo es menor, también lo son los clientes que no responden. Al igual que en la gestión de llamadas, el número que está dentro de cada barra de color azul (que son los que no responden), entre más cercano este a 2 significa que se está cumpliendo con enviar 2 veces las cartas por cliente.



**Figura 7. Gestión de envío de correos 2018-2020**

Fuente: Elaboración Propia

En el caso de que los clientes no respondan a las dos opciones anteriores, se gestiona el envío de cartas de manera física al domicilio registrado al momento de hacer la solicitud del préstamo. Al igual que el envío de correo, se envía 2 cartas para cada cliente en diferentes fechas y como se observa en la *figura 8*, también va decreciendo la cantidad de clientes a quien contactar, y el número en cada barra significa que entre más cercano este a 2 es porque se está cumpliendo con hacer 2 envíos de cartas para cada cliente.



**Figura 8. Gestión de Cartas 2018-2020**

Fuente: Elaboración Propia

Estas fueron algunas de las estrategias de cobranza que se realiza para no perder el contacto con cada cliente y poder cumplir con nuestros objetivos día a día. A pesar que sea incómodo para el cliente recibir llamadas, correos o cartas con mayor frecuencia, estas estrategias han sido muy beneficioso para nosotros porque de esa manera hay una comunicación más efectiva y directa; Y la cantidad de veces que se asigna para cada estrategia es el justo y necesario.

**3.2. Identificar, como está contribuyendo las teorías de Economía, de Finanzas y de Negocios internacionales, así como las herramientas (punto de Equilibrio, la eficiente asignación y distribución de recursos), análisis FODA, elaboración e interpretación de ratios financieros, identificación de mercados internacionales para los productos que vende la empresa, análisis de las variables macroeconómicas, conformación de portafolio de activos de la empresa, participación en el mercado secundario; a lo largo de los años, solucionando los problemas cotidianos y/o contingentes, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa.**

En esta parte del informe se presenta las herramientas que ha contribuido en el tiempo que llevo laborando con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa.

### **3.2.1. Análisis FODA de Capital Tech Latam.**

Según Sun (2020), todas le empresas deberían tomar ventaja del enfoque sistemático y de esa manera ir recuperando la capacidad de sus modelos comerciales el cual garantice dicha actividad durante este momento de crisis.

Desde mi incorporación a la empresa y sobre la base del modelo de negocio, tomando en cuenta las ventajas y desventajas que he podido visualizar y analizar hasta la actualidad, se presenta en la *tabla 5* el análisis FODA de Capital Tech Latam. Este análisis de factores internos y externos, permite desarrollar una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, la cual nos permite definir las estrategias que ayuden a alcanzar los objetivos estratégicos señalados en el punto 1.8 del presente informe.

**TABLA 6.**

**Análisis FODA de Capital Tech Latam.**

| Fortalezas  | Debilidades  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Disponibilidad de capital</li> <li>-Alianza estratégica con staff de abogados, centrales de riesgo y bancos</li> <li>-Tener conocimiento sobre brindar créditos y evaluación crediticia</li> <li>-Conocimiento de tecnología</li> <li>-Servicio orientado a la inclusión financiera</li> <li>-Respuesta efectiva a través de la plataforma</li> <li>-Organización dinámica, ágil y responsable</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Poco tiempo en el mercado de la <i>Fintech</i></li> <li>-La marca FIO aun no es conocida</li> <li>-Solo se ofrece un solo producto</li> <li>-Carencia de soporte publicitario</li> </ul>   |
| Oportunidades   | Amenazas   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Crecimiento del mercado <i>Fintech</i></li> <li>-Clientes que quieren realizar nuevos emprendimientos</li> <li>-Crecimiento en el nivel tecnológico</li> <li>-Alto potencial crecimiento de los sectores c y d</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Crecimiento de las competencias</li> <li>-Aún no hay una regulación de las <i>Fintech</i></li> <li>-Desconfianza de las personas por realizar operaciones financieras a través de su celular</li> <li>-Riesgo de sobreendeudamiento</li> </ul> |

Fuente: Elaboración propia.

### 3.2.2. Macroeconomía y Política Económica

A comienzo del año 2020, la economía del Perú se proyectaba a un crecimiento superior al de los años anteriores y esta fue afectada debido al impacto de la crisis del covid-19, y se prevé que el PBI se contraerá 12% en este año según el Banco Mundial (2020). Con todo lo mencionado, el Perú ha entrado en recesión, el cual ha generado el cierre de muchas empresas y con ello ha traído consecuencias como el aumento del desempleo y la pobreza en el país. Si bien la política económica son las acciones y decisiones que toma el Estado y de esa manera orienta y regula el proceso económico del país. Lo que comenta Herrera (2020) es que el gobierno viene tomando medidas para ayudar, como la asistencia alimentaria a la población vulnerable, de trabajadores informales o ambulantes que se encuentran en extrema pobreza y que viven del día a día. Otras acciones es potenciar a las pequeñas y medianas empresas, la liberación de la CTS, los bonos económicos y la liberación de las AFP.

Capital Tech Latam también ha sido afectado desde que empezó el estado de emergencia y eso es por lo motivos mencionados anteriormente. La situación es como lo menciona Chorafas (2007), si los clientes no pueden cumplir con sus obligaciones o compromisos, esto es debido a la falta de liquidez. En los meses de abril y mayo pocos pudieron cumplir con sus obligaciones; y con la liberación de las AFP pocas personas pudieron realizar pagos, pero al no saber cómo iba estar la situación en un corto plazo decidieron invertir en la venta de productos de limpieza y alimentos.

Otra de las acciones que realizó el Estado fue crear el programa Reactiva Perú, que está dirigido a las empresas afectadas por la emergencia sanitaria del covid-19 como se puede apreciar en la *tabla 6*, y del cual Capital Tech Latam también solicitó crédito a través de COFIDE para poder enfrentar pagos y obligaciones. Cabe mencionar que la empresa no trabaja con bancos directamente, dado que todo es en base al patrimonio, es por ello que no realizamos apalancamiento financiero a excepción de lo solicitado por reactiva. En la *figura 9* se puede ver la confirmación por parte del banco.

**TABLA 7.****Segmento Empresarial para la Reactivación Económica.**

| Tipo de Crédito                         | Monto Préstamo Soles  | %Monto Préstamo en Soles | Clientes       | % Clientes  | Préstamo Promedio |
|---|-----------------------|--------------------------|----------------|-------------|-------------------|
| Microempresa y Pequeña Empresa          | 14,293,576,373        | 29.1%                    | 373,234        | 93.76%      | 38,297            |
| Mediana, Grande y Empresas Corporativas | 34,850,548,603        | 70.9%                    | 25,033         | 6.3%        | 1,392,184         |
| <b>Total</b>                            | <b>49,144,124,976</b> | <b>100%</b>              | <b>398,267</b> | <b>100%</b> | <b>123,395</b>    |

Fuente: RCC-COFIDE agosto 2013.

| EMPRESA BENEFICIADA POR REACTIVA PERÚ |                        |                            |
|---------------------------------------|------------------------|----------------------------|
| ENTIDAD OTORGANTE CRÉDITO             | MONTO PRÉSTAMO (SOLES) | MONTO DE COBERTURA (SOLES) |
| BANCO DE CRÉDITO                      | 30.776                 | 29.237                     |

**Figura 9. Empresa Beneficiada por Reactiva Perú 2020.**

Fuente: Datos Perú

En base a las acciones tomadas por el Estado en todo este tiempo, nosotros hemos continuado con nuestras actividades, pero aplicando estrategias a corto plazo y siempre manteniendo nuestros objetivos de cobranza, así como la de brindar créditos a diferentes personas afectadas y que buscaban invertir y generar ingresos.

**3.2.3. Banca**

En base a lo mencionado por la Asociación de Bancos del Perú (2020), el sistema bancario no presenta debilidades después de estar varios meses afectado por la crisis sanitaria del covid-19, al contrario, se destacan sus niveles de liquidez, su solvencia y un alto nivel de aprovisionamiento. Siendo una pequeña empresa en crecimiento, si se ha medido el riesgo que asume brindar préstamos y esto es en función a la cantidad de deuda que tiene el cliente con otras instituciones al momento de solicitar el préstamo; de esta manera podemos

visualizar cuanto son sus ingresos mensuales y si eso le deja una capacidad de pago relativamente estable. Para ello se evalúa el uso de tarjeta de crédito si es que está a tope o no; y de tener prestamos con otra fintech, saber cuánto tiempo lleva pagando, además de la información que nos brinda las centrales de riesgos. Es por ello que Capital Tech Latam ha tomado la decisión de continuar brindando crédito a varias personas, pero el análisis crediticio de cada uno ha sido un poco más exigente desde el mes de abril.

Se sabe que las pequeñas y medianas empresas son los protagonistas en el sector empresarial, es por ello que Rosillo (2002) menciona que es necesario y es de gran utilidad que cada empresa pueda tener y hace uso de la información financiera, en el análisis y gestión del crédito. De esta manera es como nosotros hemos venido trabajando, pero también solicitando información adicional y personal a cada cliente en base a su situación actual y posterior a ello, brindarle el préstamo solicitado.

En base al conocimiento adquirido en el curso de Banca, a pesar de ser una *Fintech* hemos implementado el uso de técnica de las cinco C's para la evaluación de riesgo, siendo estos los siguientes:

1. **Carácter:** Son las cualidades personales que muestra la persona que solicitara el préstamo, como su honestidad, integridad, sus antecedentes.
2. **Capacidad:** Representa la habilidad de la persona para pagar el préstamo, y para ello se evalúa su historial crediticio.
3. **Capital:** La informalidad en el Perú es alta, y la mayoría tiene un negocio propio y pequeño, y para ello va destinado el préstamo que solicitan.
4. **Condiciones:** Poder prestar a personas que presenten buenas condiciones y para ello es necesario revisar su entorno micro y macro económico de la persona que solicita el préstamo.
5. **Colateral:** Si bien esta termino indica que la persona quien solicitara el préstamo brindara un aval o garantía en caso incumpla con los pagos. Nosotros no solicitamos una garantía y es el riesgo que tomamos como empresa.

### **3.2.4. Ética**

La ética profesional es uno de los valores que es parte de cada profesional y para ello tienen que recibir una educación integral basada en 2 pilares como lo menciona Zegarra (2018) que son: la formación en competencias profesionales y la formación ética.

En el contexto actual hay mucha competitividad en el mercado laboral y encontrar un empleo es bien complicado. Es por ello que vengo ejerciendo mi labor profesional con transparencia y desempeñándome eficazmente en mis funciones. En este puesto al tener contacto con diferentes tipos de clientes, más que todos los morosos o los que no quieren pagar e inventan cualquier motivo hasta incluso nos llaman usureros y que no tenemos conciencia ni criterio. Y es porque muchos dicen que han sido reportados a las centrales de riesgo por morosos a pesar de la situación en la que nos encontramos o que el monto a pagar es muy elevado. Como comenta Salas (2012), la ética recupera la dimensión moral de las competencias profesionales al vincular su aplicación y uso con la responsabilidad profesional. En Capital Tech Latam, no somos tan inhumanos en no tener conciencia y criterio al momento de comunicarnos y ofrecerles facilidades de pago.

### **3.3. Identifique y explique el logro más importante que logró en su empresa, susténtelo con cifras y/o variables cuantitativas.**

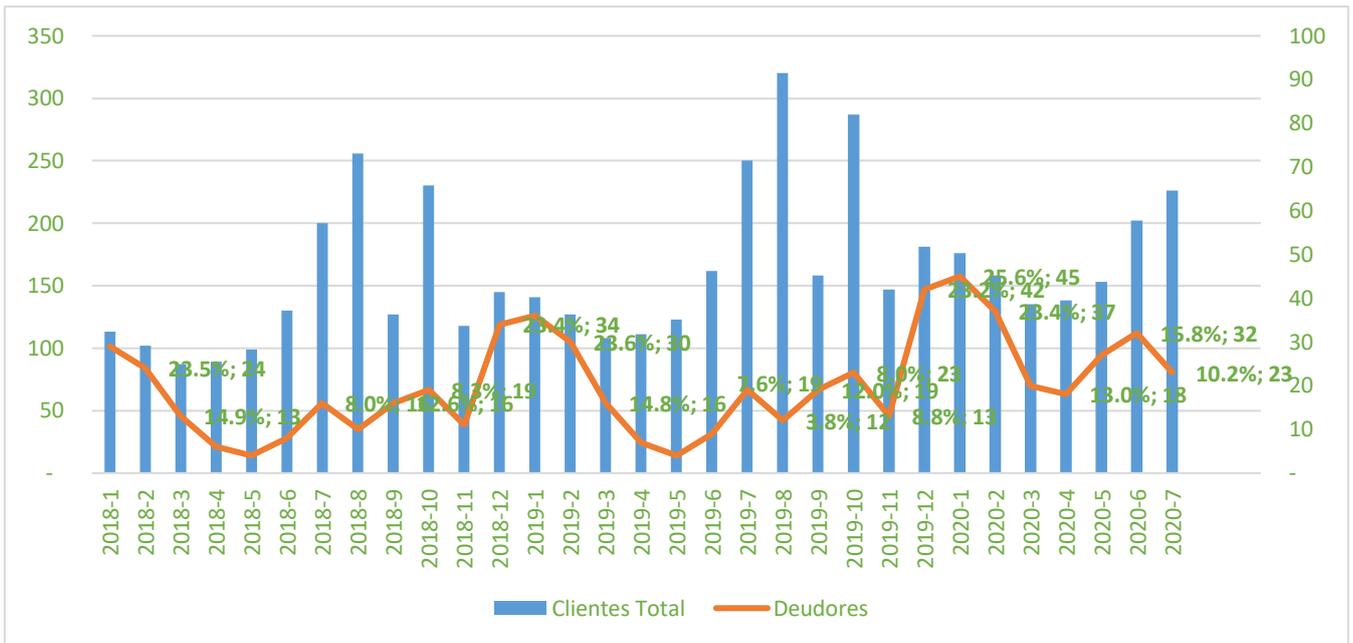
En relación a la cobranza pre-judicial, en el cual tengo una responsabilidad total, que se ha acumulado desde setiembre del 2019 hasta antes de que empezara la crisis, tuve que buscar una solución a corto plazo dado que me estaban exigiendo resultados. Hubo varios clientes que ya se habían comprometido a cumplir con su cronograma y la mayoría empezaban a pagar en el mes de marzo y solamente pudieron hacer ese pago, ya que en los 2 meses posteriores no generaban ingresos y eso no era favorable para nosotros. Ante la aprobación por parte del gobierno con respecto al retiro de la AFP, tuve que reducir el monto total acumulado y solo se cobró el capital pendiente y un promedio de S/. 200.00 soles para que cubran intereses moratorios dado que la deuda viene desde el

2019 y cobrar montos más altos en plena situación en la que estamos pasando no era lo adecuado. Y los resultados fueron positivos para la empresa siendo junio y julio los meses donde hubo mayores ingresos. Ha sido muy beneficioso tanto para nosotros como a los clientes el retiro de la AFP, pero no para otro grupo de clientes que son independientes a ellos se tuvo que mantener la misma decisión pero que podían pagarlo en cuotas más pequeñas y a la fecha algunos ya han empezado a pagar mientras que su economía se va acomodando de a poco.

**3.4. Identifique el problema más grave que tuvo que solucionar dentro de las responsabilidades de su cargo, explique cómo lo solucionó, considere todos los elementos del contexto que puedan ser relevantes. (Económico, político, social, histórico, etc.).**

Al iniciar mi gestión en enero del 2020, se me asignó como primera tarea y la más importante en ese momento, el de entablar comunicación de carácter urgente a toda la cartera pendiente que se había acumulado desde el mes de julio del 2019. La persona anterior a mi gestión no pudo ordenarse y administrar mensualmente, todo se fue acumulando y ese fue el primer problema que enfrenté. Como se puede ver en la *figura 10*, hay un aumento de clientes morosos y conforme van pasando los meses del presente año ha ido disminuyendo a pesar del estado de emergencia que venimos atravesando.

A partir de la cuarentena, los problemas se presentaron más en la etapa de la cobranza administrativa. Hubo mucha confusión por parte de los clientes que solicitaron de nuestro servicio y eso se ha hecho notar durante la crisis económica del covid-19; el término *fintech* aún no es conocida por muchas personas y es por ello que lo confundían como si fuéramos un banco y que deberíamos actuar como ellos lo han hecho y la realidad es que no es de esa manera. Eso fue el primer problema que se nos presentó durante esta situación socio-económica y es por ello que la comunicación y la explicación hacia nuestros clientes con respecto a dicha diferencia fue lo primero que se realizó.



**Figura 10. Relación de Clientes totales-número de deudores.**

Fuente: Elaboración Propia.

El segundo problema que iba de la mano con el anterior era el de los intereses y comisiones diarias que se generaría por el tiempo que los clientes no iban a poder cumplir con su cronograma de pagos, y todo esto por la cuarentena establecida por el gobierno desde el 15 de marzo y por ende muchas personas han dejado de laborar y de generar dinero. A través de una reunión virtual con el jefe de cobranzas, gerente administrativo y el gerente general se decidió reducir la tasa de interés y comisión de 1% a 0.76% de manera diaria y se mantendrá de esta manera todo el 2020, y de la misma manera los intereses moratorios que no están siendo cobrados.

Ante una situación de tal magnitud, en la cual mucha gente que se encuentra desempleada o que están con un sueldo menor al que tenían han decidido emprender en productos de limpieza o alimentos para subsistir y siendo este el motivo, ellos han tomado la decisión de optar por nuestro servicio dado que es una manera más rápida y efectiva de solicitar un préstamo en comparación a un banco. El monto mínimo que se podía solicitar a través de nuestra plataforma de Fio era de S/. 700.00 soles, pero desde que empezó la crisis, las personas querían solicitar montos menores y se presentó un margen de error; por lo tanto,

se tomó la decisión de arriesgarse y reducir el monto mínimo a S/. 400.00 soles. A pesar de todo se ha podido controlar la cantidad de clientes que son morosos durante el confinamiento y eso también se puede ver en la *figura 7*.

Durante esta crisis del covid-19, no solo se ha presentado un problema que he tenido que solucionar, sino que se han presentado y se siguen presentando diferentes situaciones en el cual he sido muy empático con los clientes y he escuchado la realidad que está atravesando cada uno.

### **3.5. El conocimiento empírico que haya acumulado, resultado de la observación directa de la situación o problema establecido.**

El término “hay que guardar pan para mayo y harina para abril” se ha hecho valer en esta crisis económica que venimos atravesando, y muchas personas están guardando provisiones y ahorrando dinero para un futuro que es incierto en nuestro país. Laborar en Capital Tech Latam me ha permitido tener una relación más cercana con personas que en su mayoría generan ingresos de manera diaria siendo estas mismas independientes y esa es la realidad del Perú; pero ello me ha permitido ser una persona más empática con todas las personas y para llegar a eso, Balart (2013) menciona que la empatía se logra con la combinación de la escucha activa, la comprensión y la asertividad. En el primer punto, se ha tenido que escuchar con atención lo que decía cada cliente al momento de comunicarme con cada uno; después de prestarle atención, surge la comprensión el cual significa que he estado abierto a explorar el mundo de cada uno para entender sus sentimientos y necesidades. Por último, la asertividad que implica tener la capacidad para poder transmitir lo que se quiere sin que el cliente se sienta amenazado o incómodo. Esto ha sido una etapa muy difícil, dado que no todos están acostumbrados a saber o conocer detalles en la vida de cada uno, pero era necesario para poder usar el criterio adecuado y poder ayudarlos, ya sea con el tiempo solicitado o con el monto a pagar. Toda esta situación a nivel mundial que viene sucediendo, me ha ayudado a madurar tanto en el ámbito laboral como en mi vida personal, y el de poder plasmar mis conocimientos al mundo real ha sido positivo.

## **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES EMPÍRICAS DE LAS SITUACIONES**

A lo largo del informe se ha podido evidenciar la aplicación de los conocimientos adquiridos en la Facultad de Economía de la Universidad San Ignacio de Loyola en el desempeño de las labores como Analista de Créditos y Cobranzas en la empresa Capital Tech Latam. La tecnología y las herramientas digitales, han sido muy utilizadas durante el estado de emergencia sanitaria, y esto ha ayudado a la consecución de uno de los objetivos de Capital Tech Latam, el cual es lograr la expansión continua de la marca FIO.

El efecto de la cuarentena en el país favoreció a la empresa, ya que a través de nuestra plataforma hubo un incremento en las solicitudes diarias. El rango que era de 5 a 8 solicitudes por día se incrementó en más del 100%, siendo de 12 a 15 el nuevo rango con frecuencia diaria y llegando hasta a 20 solicitudes en un mismo día en algunas ocasiones. La mayoría de solicitudes provenían de los mismos sectores C y D, pero no era solo de la ciudad de Lima, también eran las ciudades del norte y de la selva. En estos sectores geográficos la cantidad de clientes aumento a un 10% cada uno.

Siempre hay personas morosas en la cartera de una entidad bancaria o en este caso una fintech, y desde que se empezó a operar esta empresa siempre se ha mantenido en dicha cartera el rango de 20% a 30%. Como parte de mi responsabilidad en el área y siendo unos de los objetivos de la empresa el de disminuir dicho porcentaje, el nuevo rango oscila entre 10% a 20% y eso es debido a que se desarrolló correctamente lo planificado para una cobranza mejorada a pesar de las adversidades que se han podido presentar.

Ante esta crisis sanitaria, como equipo de trabajo hemos podido aplicar estrategias de cobranzas y asumir riesgos al momento de realizar los préstamos, que tal vez sean comunes en bancos o en financieras, pero no en una pequeña empresa y poder subsistir es un gran logro para las personas que son parte de

ello. Esta pandemia nos está dejando una gran enseñanza tanto económica como social y tenemos que aprender mucho.

Al ser una de las muchas *Fintech* que hay en el Perú, hemos sabido afrontar este problema con mucho profesionalismo y responsabilidad. Pero también tiene muchas cosas por mejorar.

- Una de los puntos a mejores es el de brindarle una capacitación a los clientes para que usen con mayor frecuencia la plataforma Fio.pe, dado que es una herramienta muy valiosa para ver sus finanzas en relación a su préstamo obtenido con nosotros y de esa manera ya no tendrían que estar comunicándose a cada instante consultando su cronograma o alguna otra duda.
- Otro de los puntos a mejorar, es el de solicitar una cuenta recaudadora con el banco BCP, que tiene más agencias que cualquier otro en varias partes del Perú. Tenemos que pensar en nuestros clientes de provincia que se les hace difícil buscar una agencia del BBVA o Interbank y eso genera incomodidad y generaría una mala imagen para FIO.
- Antes que empiece la crisis del covid-19, el análisis a los clientes que solicitaban crédito no era muy eficaz y esto, generaba que los clientes sean morosos. Se debería de revisar y mejorar el análisis para cada cliente nuevo y solicitarle más requisitos de los que ya estaban escritos. Si bien Capital Tech Latam no es un banco, debería de ser más estricto en brindar los préstamos.

## CAPÍTULO V. REFERENCIAS

- Agencia Andina. (2020). *Banca peruana presenta solidez con alto nivel de aprovisionamiento*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-banca-peruana-presenta-solidez-alto-nivel-aprovisionamiento-764074.aspx>
- Balart, M. (2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Observatorio de Recursos Humanos*, 79, 86-87. Recuperado de [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250513.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)
- Banco Mundial. (2020). *Perú Panorama General*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#1>
- Chorafas, N. (2007). Risk Management Technology in financial services (1ra ed.). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosil-ebooks/reader.action?docID=297171&query=chorafas>
- Choy, M. (2019). El Desarrollo de la Fintech y sus desafíos Regulares. *Revista de la Moneda*, 177, 7-10. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-177/moneda-177-02.pdf>
- COFIDE. (2020). *Datos importantes sobre Reactiva Perú y FAE-MYPE*. Recuperado de <https://www.cofide.com.pe/COFIDE/noticia/154/>
- Datos Perú. (2017). *CAPITAL TECH LATAM SOCIEDAD ANONIMA CERRADA*. Recuperado de <https://www.datosperu.org/empresa-capital-tech-latam-sociedad-anonima-cerrada-capital-tech-latam-sac-20602654606.php>
- Delgado, N. (2019). *Las Fintech en el Perú*. (Instituto Técnico Profesional Certus. Lima, Perú). Recuperado de <https://www.certus.edu.pe/blog/las-fintech-en-el-peru/#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%20entre%20las,comodidad%20desde%20cualquier%20lugar%3B%20Culqi%2C>
- Diario Gestión. (2020). *Fintech: El coronavirus pone a prueba su modelo de negocio en un escenario cada vez más digital*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/fintech-el-coronavirus-pone-a-prueba-su-modelo-de-negocio-en-un-escenario-cada-vez-mas-digital-noticia/>
- Diario Gestión. (2020). *Reprogramación de deudas o refinanciación, ¿cuál es más ventajosa?* Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/reprogramacion-de-deudas-o-refinanciacion-cual-es-mas-ventajosa-noticia/>
- FIO. (2019). *Términos y Condiciones*. Recuperado de <https://fio.pe/static/files/terminos-condiciones.pdf>
- \_García, T. & Cano, M. (2013). *EL FODA: UNA TÉCNICA PARA EL ANALISIS DE PROBLEMAS EN EL CONTEXTO DE LA PLANEACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*. (Universidad Veracruzana. Región Xalapa,

- México). Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>
- Herrera, L. (2020). El COVID-19: las consecuencias en la economía peruana mundial. (Blog de la Facultad de Derecho, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú). Recuperado de <https://facultades.usil.edu.pe/derecho/carrera-de-relaciones-internacionales/el-covid-19-las-consecuencias-en-la-economia-peruana-y-mundial/>
  - López, E. (2020). La Expansión de las Fintech en el Perú. *La Cámara* pp.10-12. [https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r914\\_2/informe%20especial.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r914_2/informe%20especial.pdf)
  - Mendiola, A. (2020). El Fenómeno Fintech y sus Desafíos. *Diario El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-el-fenomeno-fintech-y-sus-desafios-90586.aspx> [Consultado: 13 de julio del 2020]
  - Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Reactiva Perú*. Plataforma Virtual del Gobierno del Perú. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/1159-reactiva-peru>
  - Ministerio de Economía y Finanzas. (S. F). *Política Económica y Social*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/politica-economica-y-social-sp-2822>
  - Panneta, K. (2020). *Create a Resilient Business Model in the Face of Covid-19*. Gartner. Recovered from: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/create-a-resilient-business-model-in-the-face-of-covid-19/>
  - Ronaldson, T. (2020). ¿Qué son las 5 CS del crédito? *Camino Financial*. Recuperado de <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>
  - Rosillo, J. (2002). Modelo de Predicción de quiebras de las empresas colombianas. *Revista de Ciencias Administrativa y Sociales*, 19, 109-124. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/26382/1/23959-83815-1-PB.pdf>
  - RPP Noticias. (2020). *Banco Mundial proyecta que economía peruana se contraerá 12% en 2020 por Covid-19*. <https://rpp.pe/economia/economia/banco-mundial-proyecta-que-economia-peruana-se-contraera-12-en-2020-por-covid-19-coronavirus-en-peru-reactivacion-noticia-1271511?ref=rpp>
  - Salas, Ramón. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Revista*

- Cubana de Educación Médica de Salud,26(2),163-165.Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n2/ems01212.pdf>
- Silva, M. (2017). El Acelerado Crecimiento de la Fintech y sus Desafíos para su Regulación. *Revista de la Moneda*, 171,42-46. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-171/moneda-171-08.pdf>
  - Zegarra, C. (2018). *Estrategias para mejorar la efectividad de la gestión de los gobiernos regionales: Caso del gobierno regional de Lima 2007-2018*. (Título Profesional de Licenciado de Economía). Universidad San Ignacio de Loyola.  
Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9149/1/2018\\_Zegarra-Poco.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9149/1/2018_Zegarra-Poco.pdf)
  - Solis, W. (2020). *Diferencias entre un crédito bancario y una fintech*. Recuperado de <https://blog.kubofinanciero.com/diferencias-entre-un-credito-bancario-y-una-fintech>
  - Diario Virtual 2Transfair.(2019). *Seis diferencias entre un crédito bancario y uno Fintech* .Recuperado de [//2transfair.com/6-diferencias-entre-un-credito-bancario-y-uno-fintech/](http://2transfair.com/6-diferencias-entre-un-credito-bancario-y-uno-fintech/)
  - Dalle, F. & Carballo. I. (2018). " *Inclusión Financiera, Microfinanzas y Fintech: Los casos de México, Chile y Perú*". Recuperado de [https://www.mastermicrofinance.com/Investigacion/Inclusion\\_financiera-Microfinanzas\\_y\\_Fintech\\_en\\_Mx\\_Chile\\_y\\_Peru\\_p.pdf](https://www.mastermicrofinance.com/Investigacion/Inclusion_financiera-Microfinanzas_y_Fintech_en_Mx_Chile_y_Peru_p.pdf)
  - Belón, M., Chávez, J., Díaz, A. & Farias, M. (2017). *Planeamiento Estratégico Aplicado a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP* [ Tesis para obtener el Grado de Magister, Universidad Pontífice Católica del Perú]. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9649/BELON\\_CHAVEZ\\_PLANEAMIENTO\\_AFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9649/BELON_CHAVEZ_PLANEAMIENTO_AFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  - Congreso de la Republica del Perú. (2019). *Proyectos de Ley y de Resoluciones Legislativas*. Recuperado de [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL0432420190513.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0432420190513.pdf)
  - Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2018). *Boletín Semanal*. Recuperado de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/B\\_S\\_35-2018.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/B_S_35-2018.pdf)
  - Rodríguez, E. (2019). *Perú trabaja en su primera gran Regulación del Sector Financiero*. Recuperado de <https://blog.cobiscorp.com/peru-regulacion-fintech-crowdfunding>
  - Rojas, I. (2016). *La Industria Fintech mueve US\$ 22.265 millones al año en el Mundo*. Recuperado de <https://www.fintechlatam.net/2016/06/28/la-industria-fintech-mueve-us22-265-millones-al-ano-en-el-mundo/>

## CAPÍTULO VI. ANEXOS

### ANEXO I

#### Términos y Condiciones de Capital Tech Latam



#### TÉRMINOS Y CONDICIONES

**CAPITAL TECH LATAM S.A.C.**, empresa constituida conforme a la legislación peruana, identificada con RUC N° 20602654606, con domicilio en Av. Ricardo Palma N° 341, Interior 705, distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima, (en adelante "**CAPITAL TECH LATAM**"), en su calidad de titular de la Plataforma [www.fio.pe](http://www.fio.pe) (en adelante la "Plataforma") pone a disposición de las personas que visiten este sitio, en adelante los "Usuarios", los presentes términos y condiciones de uso.

Para utilizar los servicios aquí ofrecidos, es un requisito indispensable que el usuario esté de acuerdo con los presentes términos y condiciones de uso. Al usuario de este sitio, se le recomienda leer detalladamente este documento, antes de dar inicio a la exploración del mismo y, sobre todo, antes de suministrar cualquier tipo de información. En caso de que no esté de acuerdo con algo de lo aquí establecido, absténgase de utilizar el sitio o de ingresar a la plataforma.

#### 1. DEFINICIONES

##### **Plataforma**

Es el sitio web [www.fio.pe](http://www.fio.pe), así como cualquier otro medio informático a través del cual el Usuario pueda solicitar Créditos Dinerarios y celebrar los contratos relativos al mismo.

##### **Usuario**

Se entenderá por Usuario a todas las personas naturales que accedan a la Plataforma.

##### **Cuenta**

Son las credenciales de acceso (usuario y contraseña) que serán entregadas al Usuario para efectos que pueda acceder a los Créditos Dinerarios. El uso de la Cuenta únicamente se podrá realizar a través de la Plataforma. Para tal efecto, el Usuario deberá ingresar sus Datos Personales y Datos Laborales en los formularios virtuales de la Plataforma para proceder con la creación de su Cuenta.

El uso de la Cuenta permitirá al Usuario acceder a los Créditos Dinerarios y suscribir por medio electrónico el Contrato de Crédito, por lo que la información ingresada en los formularios deberá ser real y verdadera, debiendo el Usuario mantenerla actualizada bajo responsabilidad.

##### **Contrato de Crédito**

Es el documento que el Usuario podrá suscribir por medio electrónico, a través del uso de la Plataforma y de su Cuenta, en caso que solicite Créditos y sea calificado satisfactoriamente por CAPITAL TECH LATAM para acceder a ellos.

Para tal efecto, en caso que el Usuario confirme su requerimiento del Crédito, de acuerdo con las condiciones que serán previamente informadas al Usuario, podrá solicitar su Número de Identificación Personal (PIN), el cual será enviado a su teléfono móvil mediante mensaje de texto. El Usuario deberá ingresar dicho número en la Plataforma a efectos de culminar el proceso de suscripción del Contrato. Se considera como parte integrante del Contrato a la Hoja Resumen.

##### **Créditos**

Son los desembolsos de dinero que podrá realizar CAPITAL TECH LATAM a favor del Usuario en caso este califique satisfactoriamente para el otorgamiento del mismo, para

cuyo efecto, el Usuario deberá presentar una solicitud por medio de la Plataforma a través del uso de su Cuenta.

#### **Política de Privacidad**

Son las normas que regulan la recopilación, uso y tratamiento de Datos Personales.

## **2. SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA**

A través de la Plataforma, el Usuario podrá solicitar Créditos de manera electrónica, previa evaluación y aprobación de CAPITAL TECH LATAM.

CAPITAL TECH LATAM realizará las consultas e investigaciones necesarias para conocer el perfil crediticio del Usuario, utilizando la información brindada, así como aquella que se encuentran en las fuentes accesibles al público u otras que se encuentren detalladas en la Política de Privacidad.

Para que el Usuario pueda acceder al desembolso del dinero aprobado por CAPITAL TECH LATAM, deberá suscribir un Contrato de Crédito a través de su Cuenta, obligándose a cumplir con la devolución del Dinero, y pagar los intereses, comisiones, penalidades y demás gastos que serán establecidos en la Hoja Resumen, la cual formará parte integrante del Contrato y que será firmada electrónicamente por el Usuario a través del acceso a su Cuenta.

Los servicios ofrecidos mediante la Plataforma se encuentran dirigidos únicamente a personas que gocen de capacidad para celebrar contratos legalmente vinculantes de acuerdo a lo establecido por la ley peruana aplicable; y, se excluye a aquellas personas que por cualquier motivo se encuentren prohibidos de contratar los servicios de crédito que se ofrecen. En caso se requiera un tutor, curador o representante para la celebración de actos jurídicos, este deberá encontrarse debidamente acreditado.

El Usuario reconoce y acepta, en forma expresa, incondicional e irrevocable, y bajo responsabilidad, que el uso de su Cuenta y de la Plataforma para manifestar su voluntad de aceptación del Contrato de Crédito, constituye un mecanismo idóneo para la celebración del referido Contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 141 y 141-A del Código Civil.

## **3. ACEPTACIÓN DEL USUARIO**

El acceso y la utilización de la Plataforma de CAPITAL TECH LATAM implica la aceptación sin reservas de todas las disposiciones incluidas en los presentes Términos y Condiciones, siendo obligación del Usuario leer atentamente los mismos antes de hacer uso de la Plataforma y los servicios ofrecidos por CAPITAL TECH LATAM.

CAPITAL TECH LATAM tiene el derecho de negar o restringir en cualquier momento al Usuario el acceso a la Plataforma cuando exista una causal relacionada con la seguridad, privacidad o cualquiera que resulte razonable para ello.

Los Usuarios reconocen y aceptan que por motivos de seguridad, CAPITAL TECH LATAM cuenta con la facultad de suspender, cancelar o anular cualquier solicitud que considere fraudulenta, que presente indicios de información no veraz; o, que no cumpla con los Términos y Condiciones presentes. Dicha facultad podrá ser realizada en cualquier momento del procedimiento de otorgamiento de crédito, incluso si la solicitud ya fue aprobada y se encuentra próxima al desembolso.

## **4. REGISTRO Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El Usuario podrá navegar en la Plataforma sin necesidad de registrarse con una Cuenta. Sin embargo, para acceder a los Créditos, será imprescindible que se registre con un correo electrónico personal de titularidad del Usuario. Posteriormente a la

creación de la Cuenta, el Usuario deberá ingresar sus Datos Personales en el formulario virtual implementado para tal efecto. La Cuenta del Usuario deberá contener los datos reales y actualizados del Usuario, es decir, no deberá incluir datos falsos o que correspondan a otra persona.

El Usuario registrado tendrá una contraseña de acceso a su Cuenta personal, la cual deberá mantenerla bajo absoluta reserva y confidencialidad a su entera responsabilidad. Como medida de precaución, y con la finalidad de evitar el acceso de terceros a la Cuenta, el Usuario deberá realizar el cambio de su contraseña en forma periódica. Cada Usuario es y será el único responsable de todas las acciones realizadas a través de su Cuenta, sin reserva, limitación ni excepción alguna. Cualquier acto o acción realizada a través de la Cuenta de un Usuario se presumirá que fue realizada por el Usuario titular de dicha Cuenta.

CAPITAL TECH LATAM no será responsable de cualquier daño relacionado con la divulgación del nombre de un Usuario o de su contraseña, así como de la usurpación de su Cuenta. En el caso que el Usuario tenga indicios que un tercero tiene acceso a su Cuenta, deberá notificarlo de manera inmediata a CAPITAL TECH LATAM, señalando los motivos por los que considera aquello.

CAPITAL TECH LATAM podrá requerir el cambio de un nombre de Usuario y contraseña cuando considere que la Cuenta ya no es segura, o si se recibe alguna queja o denuncia respecto al nombre de un Usuario que viole derechos de terceros.

En caso el Usuario se registre en la Plataforma utilizando servicios de terceros, en particular, redes sociales ("Servicios de Terceros") requerirá ingresar el nombre de usuario y clave ("Credenciales de acceso") utilizados para acceder a dichas redes sociales. Al ingresar las Credenciales de Acceso en la Plataforma el Usuario reconoce y acepta que se registrará por los términos y condiciones de uso de los Servicios de Terceros en lo que resulte aplicable y autoriza a CAPITAL TECH LATAM a acceder a la información de la cuenta registrada en dichos Servicio de Terceros. El Usuario tendrá la opción de desactivar el acceso a la Plataforma mediante el uso de las Credenciales de Acceso directamente desde los Servicios de Terceros. El Usuario reconoce expresamente que la plataforma de las redes sociales es ajena a la Plataforma y por ello toda actividad realizada en estas no se encuentra bajo la responsabilidad de CAPITAL TECH LATAM.

Ya sea que ingrese a través de un registro personal en la Plataforma o a través de Servicios de Terceros, en el caso en que un Usuario identificara que un tercero conociera y usara su contraseña y por tanto su cuenta personal, deberá notificarlo de manera inmediata a CAPITAL TECH LATAM señalando los motivos por los que considera aquello.

CAPITAL TECH LATAM podrá prohibir el acceso a través de Servicios de Terceros a ciertos Usuarios si es que recibe alguna queja o denuncia respecto al nombre del Usuario que accede a través de dicho mecanismo.

CAPITAL TECH LATAM no se hace responsable por cualquier daño que sufra el Usuario debido a errores o inexactitudes cometidos por este último en la lectura o ingreso de información a la Plataforma. Asimismo, el usuario deberá estar atento a cualquier error en la información registrada en la Plataforma y, de haber un motivo razonable que produzca la sospecha de un error en la información, el Usuario deberá ponerse en contacto con CAPITAL TECH LATAM para realizar la consulta respectiva antes de tomar una decisión que involucre dicha información. No cumplir con esta consulta previa faculta a CAPITAL TECH LATAM a anular cualquier operación realizada por el Usuario en uso de dicha información.

## **5. USO DE LA PLATAFORMA**

El Usuario se compromete a utilizar la Plataforma de conformidad con la Ley, los

presentes Términos y Condiciones, la moral, las buenas costumbres y el orden público. En este sentido, la utilización por parte del Usuario de la Plataforma se realizará de conformidad con las siguientes directivas:

El Usuario se compromete a no utilizar la Plataforma con fines o efectos ilícitos o contrarios al contenido de los presentes Términos y Condiciones, que puedan lesionar derechos, o que de cualquier forma pueda resultar en un daño a la plataforma que impida el normal disfrute por otros Usuarios.

El Usuario se compromete a no destruir, alterar, inutilizar o, de cualquier otra forma, dañar los datos, programas o documentos electrónicos y demás que se encuentren en la Plataforma.

El Usuario se compromete a no obstaculizar el acceso a otros Usuarios mediante el consumo masivo de los recursos informáticos a través de los cuales CAPITAL TECH LATAM presta el servicio, así como cuidarse de no realizar acciones que dañen, interrumpan o generen errores en dichos sistemas o servicios.

El Usuario se compromete a no intentar penetrar o probar la vulnerabilidad de un sistema o de una red propia de la Plataforma, así como quebrantar las medidas de seguridad o de autenticación del mismo.

El Usuario se compromete a hacer un uso adecuado de los contenidos que se ofrecen en la Plataforma y a no emplearlos para incurrir en actividades ilícitas.

El Usuario se compromete a no utilizar la Plataforma para enviar correos electrónicos masivos (spam) o correos electrónicos con contenido amenazante, abusivo, hostil, ultrajante, difamatorio, vulgar, obsceno o injurioso.

El Usuario conoce y acepta que debido a problemas técnicos, tráfico, horarios, etc. CAPITAL TECH LATAM podrá demorar hasta setenta y dos (72) horas para proceder al desembolso en caso la Solicitud del Crédito enviada por el Usuario haya sido aprobada; en cuyo caso, CAPITAL TECH LATAM podrá enviar una comunicación señalando la fecha real de desembolso de crédito y se realizará el cómputo del plazo correspondiente.

El Usuario conoce y acepta que debido a interrupción o funcionamiento defectuoso de las instalaciones, equipos, o canales de CAPITAL TECH LATAM; podría existir algún error en las transacciones efectuadas, así como demora debido a problemas técnicos, tráfico y horarios, por lo que exime de responsabilidad a CAPITAL TECH LATAM cuando el hecho haya ocurrido por causas no imputables a éste y se compromete a comunicar dichos hechos en cuanto tenga conocimiento de estos.

Cualquier tipo de error o inexactitud que el Usuario advierta respecto a alguna comunicación de CAPITAL TECH LATAM, deberá ser comunicada en cuanto tenga conocimiento de ésta. Una vez reportado el hecho a CAPITAL TECH LATAM, este será atendido según los controles internos establecidos.

En el caso en que un Usuario infrinja lo establecido en el presente apartado, CAPITAL TECH LATAM procederá a realizar alguna de las siguientes acciones, dependiendo de la gravedad o reiteración de la infracción:

- Amonestación al Usuario.
- Suspensión temporal de la cuenta del Usuario.
- Cancelación definitiva de la cuenta del Usuario.
- Acciones por responsabilidad civil, administrativa o penal.

## **6. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD**

CAPITAL TECH LATAM ha adoptado e implementado medidas de seguridad necesarias para el óptimo funcionamiento y seguridad de los Usuarios durante su acceso y uso de la Plataforma. Sin perjuicio de ello, CAPITAL TECH LATAM no garantiza que el funcionamiento de la Plataforma esté libre de errores, fallas técnicas, interrupciones, ataques que vulneren la seguridad o la calidad de la Plataforma, así

como cualquier intromisión ilegítima de terceros.

Por lo tanto, el Usuario reconoce y acepta que CAPITAL TECH LATAM no será responsable por cualquier posible daño o perjuicio que se pueda derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, errores, retrasos, bloqueos, virus informáticos, averías o desconexiones en el funcionamiento operativo de la Plataforma, motivo por el cual el Usuario exime de toda y cualquier responsabilidad a CAPITAL TECH LATAM por cualquiera de las circunstancias descritas precedentemente.

#### **7. LIBRO DE RECLAMACIONES**

El Libro de Reclamaciones Virtual se encuentra a disposición de los Usuarios a través de la Plataforma. Permite a los Usuarios registrar sus quejas o reclamos relacionados a los servicios brindados por CAPITAL TECH LATAM a través de la Plataforma, de conformidad con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley 29571.

#### **8. PROPIEDAD INTELECTUAL**

CAPITAL TECH LATAM está debidamente facultada para el uso de todos los derechos de propiedad intelectual contenidos en la Plataforma, incluyendo pero sin limitarse a los signos distintivos, imágenes, gráficos, textos, diseños y todos los elementos de propiedad industrial, sea en condición de propietaria del contenido, o en su caso, contando con la autorización y/o licencia para el uso de los mismos.

El Usuario deberá respetar los derechos de propiedad intelectual contenidos en la Plataforma. En tal sentido, el Usuario se encuentra prohibido de reproducir, distribuir, transformar o realizar un uso indebido o no autorizado de los derechos de propiedad intelectual contenidos en la Plataforma sin la autorización previa, expresa y por escrito de CAPITAL TECH LATAM.

#### **9. ENLACES DE TERCEROS**

La Plataforma podrá contar con enlaces hacia sitios web de terceros. En tales supuestos, CAPITAL TECH LATAM declara que no ejerce ningún tipo de control sobre dichos sitios y contenidos, por lo que no garantiza ni respalda el contenido de dichos sitios web, ni la política de los mismos. En consecuencia, el Usuario declara y acepta que CAPITAL TECH LATAM en ningún caso asumirá responsabilidad por el contenido de los sitios web de terceros. En tal sentido, el Usuario reconoce que en ningún caso podrá reclamar, denunciar y/o demandar a CAPITAL TECH LATAM por el contenido de los sitios web de terceros.

Estos enlaces se proporcionan únicamente para informar al Usuario sobre la existencia de otras fuentes de información sobre un tema concreto, y la inclusión de un enlace no implica la aprobación de la página web enlazada por parte de CAPITAL TECH LATAM.

#### **10. DATOS PERSONALES**

El tratamiento de la información de carácter personal así como las finalidades de su uso se encuentran detallados en la Política de Privacidad.

#### **11. COMUNICACIONES**

El Usuario acepta en forma expresa, incondicional e irrevocable que CAPITAL TECH LATAM podrá dirigir comunicaciones válidas al Usuario por cualquier medio escrito. CAPITAL TECH LATAM podrá realizar comunicados a los Usuarios a través de la Plataforma, o en su defecto, podrá dirigir comunicaciones a través de correo electrónico o mensajes de texto a la dirección de correo electrónico y/o número

telefónico consignado por el Usuario en la Plataforma. El Usuario será responsable de mantener actualizados los datos consignados en la Plataforma. Asimismo, el Usuario será responsable de verificar su bandeja de correo electrónico y/o del teléfono móvil, y mantenerlos activos para la recepción de las comunicaciones de CAPITAL TECH LATAM.

En caso que CAPITAL TECH LATAM lo considere necesario, podrá enviar comunicaciones al domicilio físico consignado por el Usuario en la Plataforma. Asimismo, también podrá comunicarse con el Usuario a los números telefónicos consignados en la Plataforma, para cuyo efecto, el Usuario autoriza a CAPITAL TECH LATAM a realizar grabaciones de dichas comunicaciones.

Cualquier comunicación, comentario, inquietud o sugerencia respecto de los Términos y Condiciones, Política de Privacidad, así como cualquier inquietud o consulta respecto de la Plataforma podrá ser cursada por el Usuario al correo electrónico [contacto@fio.pe](mailto:contacto@fio.pe) o a través de la línea telefónica de atención al Usuario número 500 – 2150.

## **12. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

CAPITAL TECH LATAM podrá modificar, actualizar o ampliar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Este acto será publicado a efectos de que los Usuarios se encuentren informados y puedan revisar los Términos y Condiciones vigentes.

En caso que el Usuario no este conforme con las modificaciones de los Términos y Condiciones, podrá optar por dejar el uso de la Plataforma.

## **13. CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL**

Los Usuarios autorizan expresamente la cesión de estos Términos y Condiciones y de su información personal en favor de cualquier persona que (i) quede obligada por estos Términos y Condiciones y/o (ii) que sea el nuevo responsable del banco de datos que contenga su información personal. Luego de producida la cesión, CAPITAL TECH LATAM no tendrá ninguna responsabilidad con respecto de cualquier hecho que ocurra a partir de la fecha de la cesión. El nuevo responsable del banco de datos asumirá todas y cada una de las obligaciones de CAPITAL TECH LATAM establecidas en los presentes Términos y Condiciones, y en la Política de Privacidad respecto del tratamiento, resguardo y conservación de la información personal de los usuarios de la Plataforma.

## **14. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes vigentes en la República del Perú. Cualquier controversia o disputa relacionada con la validez, aplicación o interpretación de los mismos, incluyendo la Política de Privacidad, será resuelta de manera amical entre CAPITAL TECH LATAM y el Usuario y, de no ser posible ello, será resuelta por los Tribunales del Distrito Judicial del Cercado de Lima (Corte Superior de Justicia de Lima).

## ANEXO 2

### Plataforma Fio.pe para la solicitud de préstamo.



### Anexo 3

#### Pasos para solicitar Préstamo a través de la plataforma Fio.pe

##### ¿Qué necesitas para solicitar tu préstamo?

1

Ser mayor de 20 años

2

No estar mal calificado en Infocorp

3

Completar nuestro formulario

##### ¿Qué necesitas para solicitar tu préstamo?

3

Completar nuestro formulario

4

Tener tu DNI y un recibo de luz o agua

5

Cuenta bancaria a tu nombre