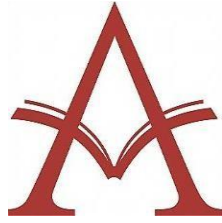


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA DE PROFESIONAL DE POSGRADO**

**TESIS**

**Morosidad de los Usuarios de Tarjeta de Crédito y el Impacto de la Provisión del Banco Scotiabank Perú de las Agencias de Lima Metropolitana en el Periodo 2017 – 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**JOSÉ LUIS AGUIRRE SOLIER**

**ASESOR:**

**MAESTRO: MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERU**

**FEBRERO 2020**

## Dedicatoria

A mis padres Esther Solier y José Aguirre A  
mis hijos María José y Anderson Aguirre A  
mis hermanos Fernando y Joel Aguirre por todos  
ellos que son pilares fundamentales en mi vida,  
que con su apoyo constante han ayudado a que este  
reto de ser un profesional se pueda realizar.

## **Agradecimiento**

Agradecimiento a Dios por haberme guiado y por darme la fuerza necesaria para el desarrollo y culminación de la presente Tesis.

Agradecer a todos los catedráticos de la escuela de post grado de la Universidad Peruana de las Américas, por su dedicación y enseñanzas hacia mi persona en el cual pude adquirir nuevos conocimientos para mi bienestar personal y profesional.

A mi familia, amistades y a todos mis compañeros de la universidad, que hoy son grande profesionales por su constante apoyo incondicional hacia mi persona, que me permitió trazar mi objetivo de ser un profesional.

Agradecer a Melissa Calderón Chillce por su constante apoyo y motivación para poder realizar la presente tesis.

También agradecer, por nombrar a: Pedro Alexis Czerniak Ilchuk por su dedicación, y sabios consejos que me permitieron realizar la presente tesis.

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación es determinar el impacto de la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019.

El Banco Scotiabank Perú al otorgar la tarjeta de crédito, asume diferentes riesgos por el incumplimiento de pago de sus clientes, es por eso que es de vital importancia que los métodos que utilizan en sus procesos para su evaluación se encuentren actualizados y que sean confiables para poder determinar la capacidad de pago del cliente.

La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental y longitudinal de enero de 2017 a diciembre de 2019. La recolección de datos fue documental del Banco Scotiabank del Perú y de la Superintendencia de banca y seguro.

En los resultados obtenidos de la presente tesis se analizaron 5 antecedentes nacionales, 5 antecedentes internacionales de temas similares lo que nos permite concluir que, si existe impacto correlación entre Morosidad y Provisión, conforme se plantea en (H1). Además, se puede observar que, la correlación existente entre ambas variables, indica que existe una relación lineal positiva, pero muy alta entre Morosidad y Provisión, lo que queda evidenciado con el valor del Rho de Pearson ( $Rho=0.979$ ).

---

**Palabras Claves:** Crédito, Morosidad y Provisiones.

## **Abstract**

This research work is to determine the impact of the delinquency of credit card users on the provision of The Scotiabank Peru Bank in the period 2017-2019.

The Scotiabank Peru Bank, when granting the credit card, assumes different risks for the non-payment of its customers, that is why it is vital that the methods that they use in their processes for evaluation are up to date and that they are reliable to be able to determine the customer's ability to pay.

The methodology used was quantitative approach, type of applied research, descriptive and correlational level, non-experimental and longitudinal design from January 2017 to December 2019. The data collection was documentary of the Scotiabank Bank of Peru and the Superintendency of banking and insurance.

The results obtained from this thesis analyzed 5 national backgrounds, 5 international backgrounds of similar topics which allows us to conclude that, if there is a correlation impact between Delinquency and Provision, as raised in (H1). In addition, it can be observed that, the correlation between the two variables indicates that there is a positive but very high linear relationship between Delinquency and Provision, which is evidenced by the value of Pearson's Rho (Rho-0.979).

---

Keywords: Credit, Delinquency and Provisions.

## Tabla de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	4
Abstract .....	5
Tabla de Contenidos.....	6
Lista de Tablas .....	9
Lista de Figuras .....	11
Introducción .....	13
1. Capítulo I: Problema de la investigación .....	14
1.1. Descripción de la Realidad problemática .....	14
1.2. Planteamiento del problema. ....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos. ....	15
1.3. Objetivo de la investigación. ....	16
1.3.1. Objetivo general. ....	16
1.3.2. Objetivo específico.....	16
1.4. Justificación e importancia. ....	17
1.5. Limitaciones. ....	18
2. Capítulo II: Marco Teórico .....	19
2.1. Antecedentes.....	19

2.1.1. Internacionales .....	19
2.1.2. Nacionales.....	22
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.3. Definición de términos Básicos.....	57
3. Capítulo III: Metodología de la Investigación .....	62
3.1. Enfoque de la investigación.....	62
3.2. Variables.....	62
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	62
3.3. Hipótesis.....	64
3.3.1. Hipótesis general.....	64
3.3.2. Hipótesis Específicas.....	64
3.4. Tipo de Investigación.....	65
3.5. Diseño de la Investigación.....	65
3.6. Población y Muestra .....	66
3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	67
4. Capítulo IV: Resultados .....	69
4.1 Análisis de Resultados .....	69
4.2. Discusión .....	116
Conclusiones .....	119
Recomendaciones.....	121
Referencia.....	123

Apéndice.....;Error! Marcador no definido.



## Lista de Tablas

Tabla 1. Clasificación Crediticia del Sistema Financiero Perú. ....	51
Tabla 2. Tabla de Provisiones. ....	54
Tabla 3. Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente .....	62
Tabla 4. Matriz de Operacionalización de la variable Dependiente.....	63
Tabla 5. Saldos en Tarjeta de Crédito. ....	69
Tabla 6. Morosidad en Tarjeta de Crédito.....	70
Tabla 7. Provisión Total en Tarjeta de Crédito. ....	71
Tabla 8. Provisión >0 en Tarjeta de Crédito. ....	72
Tabla 9. Relación Saldo - Provisión.....	73
Tabla 10. Saldos Scotiabank vs BBVA 207-2019 .....	74
Tabla 11. Saldos Tarjeta de Crédito Banca Múltiple 2017-2019.....	76
Tabla 12. Ratio de Mora Scotiabank vs BBVA 2017-2019 .....	78
Tabla 13. Ratio de Morosidad en la Banca Múltiple 2017-2019 .....	80
Tabla 14. Provisión Total Scotiabank vs BBVA 2017-2019 .....	82
Tabla 15. Provisión Total Banca Múltiple 2017-2019 .....	84
Tabla 16. Provisión > 0 Scotiabank vs BBVA 2017-2019 .....	86
Tabla 17. Provisión >0 Total en la Banca Múltiple .....	88
Tabla 18. Provisión Clasificación Normal (0) Scotiabank Perú .....	90
Tabla 19. Provisión Clasificación CPP (1) Scotiabank Perú.....	92
Tabla 20. Provisión Clasificación Deficiente (2) Scotiabank Perú .....	94
Tabla 21. Provisión Clasificación Dudoso (3) Scotiabank Perú .....	96
Tabla 22. Provisión Clasificación Perdida (4) Scotiabank Perú .....	98
Tabla 23. Saldo en colocación - Provisión 2017 .....	100
Tabla 24. Saldo en colocación - Provisión 2018 .....	102

Tabla 25. Saldo en Colocación - Provisión 2019 .....	104
Tabla 26. Resultados Balance General 2017-2019 .....	108
Tabla 27. Indicadores Mora - Provisión 2017-2019 .....	109
Tabla 28. Correlación de Variable Morosidad y Provisión.....	112
Tabla 29. Correlación de Variable Cumplimiento de Pago y Cartera de Clientes .....	113
Tabla 30. Correlación de Variable Clasificación del Crédito y Cartera de Cobranza.....	114
Tabla 31. Correlación de Variable Gestión, Seguimiento y Refinanciación del Crédito.....	115

## Lista de Figuras

Figura 1. Casa Matriz Scotiabank Perú .....	26
Figura 2. Tipos de Tarjeta de Crédito Scotiabank Perú.....	32
Figura 3. Naturaleza de Crédito .....	36
Figura 4. Tasa de Interés en Tarjeta de Crédito.....	42
Figura 5. Morosidad en tarjetas de Crédito. ....	43
Figura 6. Saldos Scotiabank vs BBVA 207-2019 .....	75
Figura 7. Saldos Tarjeta de Crédito Banca Múltiple 2017-2019.....	77
Figura 8. Ratio de Mora Scotiabank vs BBVA 2017-2019.....	79
Figura 9. Ratio de Mora en la Banca Múltiple .....	81
Figura 10. Provisión Total Scotiabank vs BBVA 2017-2019 .....	83
Figura 11. Provisión Total Banca Múltiple 2017-2019.....	85
Figura 12. Provisión > 0 Scotiabank vs BBVA 2017-2019 .....	87
Figura 13. Provisión >0 Total en la Banca Múltiple .....	89
Figura 14. Provisión en la Clasificación Normal (0).....	91
Figura 15. Provisión en la Clasificación CPP (1).....	93
Figura 16. Provisión en la Clasificación Deficiente (2) .....	95
Figura 17. Provisión en la Clasificación Dudosa (3).....	97
Figura 18. Provisión en la Clasificación Perdida (4).....	99
Figura 19. Relación Saldo en Colocación - Provisión 2017.....	100
Figura 20. Relación Saldo en Colocación - Provisión 2018.....	102
Figura 21. Saldo en Colocación - Provisión 2019.....	104
Figura 22. Relación Saldo - Provisión 2017 – 2019.....	106
Figura 23. Indicadores Mora - Provisión 2017-2019 .....	109
Figura 24. Ratio Total Mora Scotiabank Perú 2017-2019 .....	128

Figura 25. Provisión Total Scotiabank 2017-2019.....	129
Figura 26. Índice de Ratio de morosidad, Sector Financiero del Perú.....	130
Figura 27. Saldo de Provisión según Clasificación.....	131
Figura 28. Escala de Coeficiente Correlación de Sperman.....	132
Figura 29. Balance General Diciembre 2017.....	133
Figura 30. Estado de Ganancias y Pérdidas Diciembre 2017.....	134
Figura 31. Balance General Diciembre 2018.....	135
Figura 32. Estado de Ganancias y Pérdidas Diciembre 2018.....	136
Figura 33. Balance General Diciembre 2019.....	137
Figura 34. Estado de Ganancias y Pérdidas Diciembre 2019.....	138
Figura 35. Matriz de Consistencia.....	139
Figura 36. Recomendación de uso de Tarjeta de Crédito.....	140

## **Introducción**

Scotiabank Perú forma parte de The Bank of Nova Scotia (BNS) o Scotiabank, una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica, El 13 de mayo de 2006 el Grupo Intesa Sanpaolo se concreta como accionista mayoritario (Banco Wiese y Banco Sudamericano) un par de años después, en mayo de 2008 el Grupo Scotiabank informo el acuerdo con Intesa Sanpaolo, de Italia para adquirir el resto de la participación accionaria de esta última en Scotiabank Perú S.A.A

En el capítulo primero, de la presente investigación, se plantea determinar el impacto de la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019, para lo cual se ha determinado en tres problemas claves, estableciéndose objetivos, justificación, importancia y limitaciones.

En el capítulo segundo, se da a conocer conceptos referentes al marco teórico de la investigación, también tener cinco muestras referenciales nacionales e internacionales para una mejor toma de decisiones, y tener conocimientos de las diferentes definiciones de términos básicos.

En el capítulo tercero, metodología de la investigación nos describe el tipo de investigación de la presente tesis.

Finalmente, en el capítulo cuarto, análisis de resultados describimos la selección y validación de los instrumentos, la descripción de las técnicas de recolección de datos.

## **1. Capítulo I: Problema de la investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad problemática.**

En la actualidad el sistema financiero en el Perú es uno de los pilares fundamentales en la economía nacional conformado por bancos y las empresas no bancarios que son las cooperativas de ahorro y crédito, cajas rurales, cajas municipales y entidades financieras, en los últimos años hay un problema que va en aumento a consecuencia de la morosidad por el incumplimiento de pago de sus clientes, y genera un impacto negativo en las provisiones en donde está en riesgo la rentabilidad por falta de liquidez en donde no les va permite hacer frente a sus obligaciones al final de cada periodo.

El promedio total de mora en tarjeta de crédito en la banca múltiple al cierre del periodo 2017 fue 5.20%, al cierre del periodo 2018 fue 4.57%, al cierre del periodo 2019 fue 3.91%.

Los elementos requeridos para la presente investigación es el conocimiento sobre moratoria (Mora) en donde una persona natural y/o jurídica no cumple con sus obligaciones en la fecha determinada, y a consecuencia se ven perjudicados al quedar históricamente registrado en la central de riesgo el comportamiento de pago.

Otro elemento requerido para la presente investigación es de conocimiento sobre Provisión, que son reservas de la utilidad que tienen todas las empresas vinculadas al sector financiero para cubrir las posibles pérdidas de un activo / capital otorgado, originado por el incumplimiento de pago de acuerdo a su clasificación de crediticia que presenta cada cliente por un crédito obtenido, (de 0 a 8 días provisiona 1.00%, de 9 a 30 días provisiona 5.00%, de 31 a 60 días provisiona 25.00%, de 61 a 120 días provisiona 60.00% y mayores a 120 días provisiona 100.00% )

## **1.2. Planteamiento del Problema.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo impacta la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

Problema Especifico 1

¿Cuál es el impacto por el cumplimiento de pago y cómo influye en la cartera de clientes de los usuarios de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019?

Problema Especifico 2

¿Cuál es el impacto de la clasificación de los créditos y cómo influye en la cartera de cobranzas de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 – 2019?

Problema Especifico 3

¿En qué medida la gestión y seguimiento de cobranzas influye en la refinanciación de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 - 2019?

### **1.3. Objetivo de la investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar el impacto de la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019

#### **1.3.2. Objetivo específico.**

Objetivo Especifico 1

Determinar el impacto por el cumplimiento de pago y cómo influye en la cartera de clientes de los usuarios de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019

Objetivo Especifico 2

Analizar el impacto de la clasificación de los créditos y cómo influye en la cartera de cobranzas de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 – 2019

Objetivo Especifico 3

Determinar en qué medida la gestión y seguimiento de cobranzas influye en la refinanciación de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 - 2019



## **1.4 Justificación e importancia.**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

La presente investigación nos va permitir determinar el impacto que presenta la morosidad y el saldo a provisión del Banco Scotiabank Perú, en el periodo 2017 – 2019, Debemos de tener en cuenta que toda entidad financiera tiene sus propias políticas de créditos, pero una mala dirección trae como consecuencia la morosidad.

Los beneficios del presente trabajo de investigación son relativamente de impacto económico, ya que de llevar a la práctica las sugerencias se podrá reducir la morosidad y así provisionara menos y como resultado mejorarán los indicadores de rentabilidad, y las utilidades del Banco Scotiabank Perú.

Según (Mabvure, Gwangwava, Faitira, Mutibvu & Kamoyo, 2012) manifiesta que: la rentabilidad en las entidades financieras la gran parte en volúmenes de ingresos que perciben es productos de los interesen generados por los créditos otorgados, No obstante, cuando los créditos caen en morosidad el rendimiento de las entidades se ven afectados negativamente su capacidad para seguir promoviendo el desarrollo de la economía nacional.

### **1.4.2. Justificación Practica**

El presente trabajo de investigación es relevante ya que nos va permitir determinar el impacto que presenta la morosidad en la provisión en el producto tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en los periodos 2017 – 2019, En donde tenemos que tener en consideración que toda entidad financiera tiene sus propias políticas de crédito, y una mala gestión en la evaluación de las mismas traerá como consecuencia la morosidad por los créditos otorgados.

### **1.4.3. Justificación Económica**

La presente investigación será relativamente beneficioso para el Banco Scotiabank ya que de llevar a la practicas las recomendaciones en la presente tesis se podrán reducir el porcentaje de

provisión y como consecuencia aumentara las utilidades al final de cada periodo, y se incrementaran los ingresos salariales del personal.

#### **1.4.4. Justificación Técnica**

La SBS tiene normado los parámetros para las solicitudes de créditos de las entidades financieras del país, y en cuanto a la cobranza; el cliente está protegido por la Ley 29571 código de protección y defensa del consumidor, donde se limita a los gestores de cobranza en su labor de la recuperación de las mismas.

#### **1.5 Limitaciones.**

En el presente trabajo no se encontraron limitaciones para poder realizar la investigación ya que información obtenida son de cuadros estadísticos de morosidad y provisión del Banco Scotiabank Perú, Superintendencia de Banca y Seguro, Banco central de reserva del Perú.

El presente estudio de investigación está orientado a identificar el impacto de las provisiones a consecuencia de la morosidad de tarjeta de crédito, y cómo influye en el resultado del Banco Scotiabank Perú de las agencias de lima metropolitana en el periodo 2017 – 2019, para realizar el análisis se utilizó información Web del Banco y de los entes reguladores del sistema financiero correspondiente a los periodos mencionados, En donde se aprecia con certeza resultados obtenidos para en el análisis.

## 2. Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes.

En el presente trabajo de investigación se cita cinco (5) trabajos previos Internacionales y (5) trabajos previos Nacionales que con su aporte ayudaron a elaborar el proyecto de investigación.

#### 2.1.1. Internacionales

Según (Sánchez Morillo, 2014) **En tesis titulada: “Estrategias financieras de crédito y cobranza para la cooperativa pilahuin tío limitada de la ciudad de Otavalo para disminuir el nivel de morosidad”** “Se validó que la documentación solicitada para otorgar los créditos no son los necesarios para su análisis, por lo cual la información es incompleta, en consecuencia en la mayoría de los créditos existe retrasos de cuotas a pagar”(p.69).

En dicho trabajo de investigación recomienda “Reestructurar procedimientos bien definidos de acuerdo a las políticas de crédito de la cooperativa, mismas que garanticen una efectiva recuperación de los concedidos por la institución para garantizar crecimiento económico” (p.70).

También recomienda “Evaluar constantemente al personal e incentivar periódicamente el esfuerzo humano, para alcanzar la eficiencia en las labores diarias, y brindar un servicio de calidad mediante capacitaciones a todos los empleados de la cooperativa, priorizando la satisfacción del cliente” (p.70).

Según (López Ronquillo, 2016) **En su tesis titulada: “El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento”** manifiesta que: hoy en día la información crediticia de cada persona no precisa el riesgo real en las que están expuestas, cada entidad financiera tiene sus propias políticas de evaluación en el desembolso en saldos de su

tarjeta de crédito siendo así un producto más utilizado y de mayor riesgo en la banca de consumo. (p.124)

En dicho trabajo de investigación recomienda que: Los administradores de agencias deben informar a sus superiores para luego informar a la asociación de banca y seguros del Perú, en tener una información crediticia actualizada y que se refleje la información en los reportes crediticios para así saber el riesgo real que tiene cada cliente. (126)

Según (Arias Cortez, 2017) **En su tesis titulada: “El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria segmento 2”** manifiesta que: La rentabilidad sobre Activos (ROA), y la rentabilidad sobre Patrimonio (ROE), en el periodo de análisis se ven directamente afectados por el incremento de morosidad, el ROA pasa del 1.84% en enero-2015 al 0.84% en junio-2016 generando una variación relativa del (-54.35%) y el ROE pasa del 12.75% al 4.96% generando una variación relativa del (-61.10%). (p.96)

En dicho trabajo de investigación recomienda: Implementar un modelo de gestión de Recuperación de Cartera que, partiendo desde la Gestión de los socios con riesgo de recuperación, nos permita identificar a Quien, Cuando y Donde realizar la gestión, aplicando los diferentes procesos, herramientas y estrategias con una adecuada segmentación de cartera, midiendo y retroalimentando el impacto en resultados, que nos permitirá identificar las oportunidades de mejora en la aplicación y ejecución del modelo. (p.97)

Según (Martínez Martínez, 2013) **En su tesis titulada: “Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad”** manifiesta que: desde su perspectiva que todas las instituciones y empresa financieras contribuyen en el desarrollo de la economía en cada país, a través de las diferentes operaciones crediticia otorgadas a los clientes. (p.97)

En dicho trabajo de investigación recomienda: que todo el personal involucrado en el área de crédito debe estar informado, actualizado sobre las políticas de crédito en la entidad, y una comunicación constante entre el área comercial y el área de riesgo para el cumplimiento correcto de sus funciones. (p.99)

Según (Ortiz illescas & Pillco Guamán, 2015) **En su tesis titulada: “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios”** manifiesta que: “La Estructura organizacional de la COOAC SANTA ANA LTDA. no tiene claramente detallada las jerarquías ya que los funcionarios realizan diversas actividades sin funciones definidas, por lo que no asumen sus responsabilidades directas en las actividades que realizan”(p.146).

“Dentro de los controles operativos observamos que la Cooperativa no cuenta con un departamento de riesgo, de cobranza y de seguimiento y control a sus operaciones de crédito” (p.146).

En dicho trabajo de investigación: “Se recomienda actualizar el reglamento interno sobre las políticas de crédito para garantizar la correcta evaluación, aprobándolos o negándolos y poner énfasis en el tema de las garantías” (p.148).

También se recomienda: “Capacitar periódicamente a las personas vinculadas al área de créditos, esto a su vez nos va permite tener un mayor control al momento de realizar una evaluación para el otorgamiento de las mismas” (p.148).

### 2.1.2. Nacionales

Según (Jaramillo Cano & Trevejo Curi, 2017) **En su tesis titulada: “*Determinantes de la morosidad en el sistema bancario en una economía dolarizada: el caso del Perú durante el período 2015 – 2016*”** manifiesta que: “la morosidad en el sistema financiero tiene relación con la tasa de desempleo que existe en el país, y que es un tema de análisis por el incremento de acuerdo a la coyuntura que atraviesa en la actualidad” (p.51).

Según el autor también manifiesta que: “la morosidad tiene relación con la inflación que ocurre dentro de la economía que existe en el país, ya que es un incremento en el porcentaje de morosidad en las entidades financieras” (p.51).

En dicho trabajo se recomienda que: “la entidad reguladora revise y restructure las políticas necesarias para para ofrecer la sostenibilidad al sistema financiero” (p.52).

Según (Jiménez López, 2016) **En su tesis titulada: “*La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del santa - años 2014 y 2015*”** manifiesta : Se identificó una deficiente gestión en los procesos crediticos, en el cual ha incrementado el porcentaje de clientes en mora en micro y pequeña empresa y la consecuencia se vieron reflejados en forma negativa en los estados financieros, con un ratio de provisiones de 27.30% durante los años de análisis. (p.177)

En dicho trabajo de investigación también recomienda que todo el personal involucrado en crédito tenga conocimiento sobre las políticas internas en CMCA santa, y una comunicación constante entre las áreas involucradas para que mediante la gestión administrativa se logre la recuperación de las mismas. (p.178)

También: manifiesta tener un plan de trabajo en el área de crédito para tener un portafolio de clientes de calidad, con toda la información necesaria y mediante una buena gestión gradual

evitar que los clientes caigan en mora y luego no tener que provisionar saldos innecesarios que se verán reflejados en los balances financieros al cierre del ejercicio de los años de estudios. (p.178)

Según (Sanchez Tapayuri, 2015) **En su tesis titulada: “La morosidad de la cartera de créditos minoristas y su influencia en la rentabilidad de la cmac Maynas s.a. agencia Huánuco, 2010-2013”** manifiesta que: un 60% de sus clientes trabaja con CMAC maynas s.a, y el 40% trabaja con otras entidades financieras de la ciudad en donde existe otras ofertas de crédito, al haber sobre ofertas en el sistema financiero los clientes no cierran la posibilidad de contraer otros compromisos crediticios. (p.118)

En dicho trabajo se recomienda que: La entidad financiera CMAC Maynas, debe implementar otras estrategias para la captación de clientes en la ciudad de Huánuco mediante una competitividad flexible con las mismas políticas y evaluación crediticia para luego así tener un portafolio de clientes de calidad. (p.120)

También recomienda que periódicamente revisen y actualicen sus políticas de crédito en CMAC maynas, y sus procesos en la administración de su portafolio de clientes, para que mediante una adecuada gestión no caigan en mora. (p.120)

Según (Margot & Vásquez, 2016) **En tesis titulada: “Estrategias En La Administración Del Riesgo De Los Prestamos Multired Para Disminuir La Morosidad En El Banco De La Nación – Huancayo”** manifiesta que: Se determinó que las estrategias diferenciales van ayudar a controlar el impacto de la morosidad en los préstamos, con una adecuada gestión administrativa se lograra mejorar los indicadores obtenidos negativamente, ya que estos resultados están afectando la rentabilidad en los créditos otorgados, Los administradores de las agencias deben tener conocimiento de los créditos otorgados del

producto préstamos Multired, del Banco de la Nación en la agencia de la ciudad de Huancayo. (p.99)

En el presente trabajo de investigación se recomienda que: Los Administradores deben hacer un seguimiento constante en el proceso crediticio para que mediante una correcta evaluación se tenga un portafolio de calidad en el producto Préstamo Multired del Banco de la Nación en la ciudad de Huancayo. (p.102)

Según (Gonzales Cruz, 2018) **En su tesis titulada: “ Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco Interbank año 2017”**, manifiesta que: el primer factor importante según del total de los encuestados determinan que el 80% indican que el incumplimiento de sus obligaciones en el producto préstamo personal del banco Interbank en la ciudad de Chimbote es la carga familiar que tiene el cliente, y el segundo factor importante 67% de los encuestados manifiestan que la falta de empleo en la ciudad trae como consecuencia el incumplimiento al momento de cumplir con sus obligaciones. (p.36)

En el presente trabajo se recomienda que: El Banco Interbank antes de desembolsar un crédito debe evaluar correctamente documentación que acredite el pago futuro de las obligaciones para evitar el incumplimiento de las mismas, sin perjudicar sus obligaciones familiares mes a mes. (p.37)



## **2.2. Bases Teóricas.**

Reseña Histórica (Banco Scotiabank Perú, 2019)

Denominación y Dirección La denominación de la institución es Scotiabank Perú S.A.A., cuya sede principal se encuentra ubicada en la Avenida Dionisio Derteano N° 102, Distrito de San Isidro, Lima, Perú.

Constitución Social El Banco se constituyó mediante Escritura Pública de fecha 2 de febrero de 1943, bajo la denominación de Banco Wiese Ltda., extendida ante el Notario Público de Lima Dr. Hugo Magill Diez Canseco. Posteriormente, en setiembre de 1999, cambió su denominación por la de Banco Wiese Sudameris.

Scotiabank Perú es el resultado del proceso de reorganización simple por el cual el Banco Sudamericano aportó un bloque patrimonial al Banco Wiese Sudameris, luego que The Bank of Nova Scotia (BNS) adquiriera directa e indirectamente la participación mayoritaria que tenía Intesa Sanpaolo S.A. en el Banco Wiese Sudameris, y el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco Sudamericano S.A. A tal fin, las Juntas Generales de Accionistas de ambas instituciones adoptaron los acuerdos necesarios para llevar adelante el proceso de reorganización simple y aporte correspondiente concluidos con fecha 13 de mayo del 2006, en la que asimismo el Banco Wiese Sudameris, acordó modificar su denominación social por la de Scotiabank Perú. Estos acuerdos fueron elevados a Escritura Pública ante el Notario de Lima Dr. Eduardo Laos de Lama con fecha 13 de mayo del 2006, lo que quedó debidamente inscrito en la Partida Electrónica N.º 11008578 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

Scotiabank Perú opera actualmente de conformidad con lo dispuesto por la Resolución de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) N.º 541-80-EF/97 del 10 de junio de 1980.

Grupo Económico Scotiabank Perú forma parte del Grupo The Bank of Nova Scotia (BNS), banco internacional con sede en Toronto (Canadá). The Bank of Nova Scotia, fundado en el año 1832, es una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el Banco canadiense con mayor presencia internacional, con más de 998 mil millones de dólares canadienses en activos consolidados totales, con un equipo de alrededor de 97 mil empleados que atiende a más de 25 millones de clientes. Cotiza sus acciones en las bolsas de valores de Toronto y Nueva York. (Scotiabank Perú, Memoria Anual 2019)



*Figura 1. Casa Matriz Scotiabank Perú*  
*Fuente: Pg. Web. Scotiabank Perú*

## **Información del Banco Scotiabank Perú**

### **Dirección (Address):**

Av. Dionisio Derteano 102 – San Isidro. Lima 27, Perú.

### **Central Telefónica (Phone):**

(511) 211-6000

### **Página Web:**

[www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe)

### **E-mail:**

[scotiaenlinea@scotiabank.com.pe](mailto:scotiaenlinea@scotiabank.com.pe)

## **Organigrama Banco Scotiabank Perú**

### **Directorio**

#### **Presidente**

Gianfranco Castagnola Zúñiga

#### **Vicepresidente**

Miguel Uccelli Labarthe

#### **Directores**

Ignacio Bustamante Romero

Elena Conterno Martinelli

Claudia Cooper Fort

Elsa Del Castillo Mory

Eduardo Sánchez Carrión Troncón

Enrique Zorrilla Fullaondo

**Gerencia**

**CEO & Country**

Miguel Uccelli

**Vicepresidente Senior Banca Retail & CMF Perú**

Ignacio Quintanilla

**Vice - presidente Senior Wholesale Banking**

Gonzalo Gil

**Vicepresidente Senior & Chief Risk Officer**

Phil Seymour

**Vicepresidente Senior de Operaciones**

Miriam Regis

**Vicepresidente Senior Responsable de AML y Control Interno**

Elbia Castillo

**Vicepresidente Senior Banca Digital**

Luis Torres

**Vicepresidente & CFO Perú**

María Viola

**Vicepresidente Tecnología de Información & Soluciones**

Carlos Tortolini

**Vicepresidente Asesoría Legal, Seguridad Corporativa y Secretaría General**

Francisco Rivadeneira

**Vicepresidente Recursos Humanos**

Antonio Barranco

**Vicepresidente Auditoría**

Flor Olano

**Vicepresidente Tesorería**

Juan Carlos Gaveglio

## **Visión, Misión, Objetivo y Valores del Banco Scotiabank**

**Nuestra Visión** Ser los mejores en ayudar a nuestros clientes a mejorar su situación financiera, comprometiéndonos a proporcionarles soluciones relevantes a sus necesidades específicas.

**Nuestra Misión** Atender a nuestros clientes con una cultura de servicio total, enfocada en la persona, utilizando nuestra experiencia y conocimiento para ofrecerles soluciones financieras que los ayuden a alcanzar sus metas.

**El Objetivo** fundamental de Scotiabank es ser el mejor banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles asesoría práctica y soluciones adecuadas.

### **Valores Corporativos**

**Integridad:** Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.

**Respeto:** Valoramos la diversidad de origen y experiencias, tratando a todos con dignidad.

**Pasión:** Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.

**Responsabilidad:** Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

## **Tarjeta de Crédito Scotiabank Perú**

Es una tarjeta plástica en el cual va permitir utilizar el crédito otorgado para adquirir bienes y/o servicios, la tarjeta contiene una cinta plástica magnética en donde posee información del titular y del crédito en línea, y es administrada por la entidad emisora.

**En el Perú la tarjeta de crédito ha sido reglamentada por “Resolución 355 – 93 Superintendencia de Banca y Seguro” publicado 24 de julio de 1993 en Diario El Peruano** Manifiesta que los Bancos y las Entidades financieras celebraran contratos en tarjeta de créditos con aquellos clientes que lo soliciten, mediante la evaluación crediticia, capacidad de cumplir con las obligaciones, solvencia económica y que se apruebe la solicitud.

### **Ventajas de la tarjeta de crédito.**

#### **Para el usuario:**

- a. Facilidades de adquirir bienes y servicios sin cargar dinero en efectivo.
- b. Chip y cinta magnética para posibles sustracciones.
- c. Facilidad de acumular varios pagos al instante según el consumo de las mismas.
- d Posibilidad de obtener otros créditos.
- e. Indicador de solvencia económica del usuario.

#### **Para la Empresa afiliada:**

- a. Mayor cobertura en colocación de tarjetas.
- b. Segmentación en colocación de tarjetas por sector A, B, C y D.
- c. Facilidad para el uso de la tarjeta.

d. Seguridad y transparencia al momento del cobro de facturas.

e. Prestigio comercial por el uso de las tarjetas en el sistema financiero. (SBS, 1993)

#### **Para la Entidad Emisora:**

a. Permite percibir comisiones de la empresa afiliada, de acuerdo a los volúmenes de ventas. b.

Otorga facilidades crediticias con cobro de intereses, a los usuarios para el pago de sus compras.

c. Reemplaza el uso de cheques, reduciendo sus gastos por la impresión y su operatividad.

#### **Desventaja de la tarjeta de crédito**

En cuanto a las desventajas, se reconoce que son en su número menores que las ventajas, Entre las más frecuentes tenemos:

a. Riesgo de sustracción y utilización fraudulenta.

b. Obligación de pago de canon anual por emisión de tarjeta.

c. Posibles abusos del cliente en excederse en la cuantía.

d. Elevado costo de publicidad, administración y equipamiento necesarios.



*Figura 2. Tipos de Tarjeta de Crédito Scotiabank Perú  
Fuente: Pg. Web. Scotiabank Perú*



(Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), 2013) “**Resolución 6523, “Reglamento de tarjeta de crédito y débito del sistema financiero”** Considera los siguientes artículos:

**Artículo 3°. - Tarjeta de crédito** manifiesta que: La tarjeta de crédito es un instrumento pactado entre la entidad emisora y el titular, que le permite realizar operaciones según su línea de crédito otorgado por la entidad, para su libre disponibilidad en donde el usuario puede utilizarlo en los establecimiento afiliados para obtener bienes y servicios de acuerdo a su necesidad, para luego realizar el pago correspondiente de sus obligaciones y demás cargos según lo pactado en el contrato firmado por ambas partes. (SBS,2013, p.3)

**Artículo 5°. - Contenido mínimo del contrato** manifiesta que: El contrato en la tarjeta de crédito como mínimo debe tener la presente información.

1. Condiciones para el aumento o reducción de la línea de crédito, y el mecanismo informativo al usuario conforme al artículo 30° del Reglamento de Transparencia.
2. Medios y forma de pagos.
3. Procedimientos en ambas partes en caso de pérdida, robo o sustracción de la tarjeta sin el consentimiento del cliente.
4. Procedimiento en ambas partes para anulación y/o bloqueo de la tarjeta de crédito.
5. Flexibilidad en la renovación de la tarjeta de crédito, de ser el caso otro contrato.
6. Periodicidad en la entrega de los estados de cuentas.
7. Emisión en forma electrónica o física del estado de cuenta.
8. El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito debe ser claro y, en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular. (SBS,2013, p.4)

**Artículo 6° . - Información, condiciones y vigencia en tarjeta de crédito** manifiesta que: Las tarjetas de crédito serán intransferible y deberán tener información mínima como:

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta de crédito o nombre comercial que la empresa asigne al producto; y la identificación del sistema de tarjeta de crédito (marca) al que pertenece, de ser el caso.

2. Número de la tarjeta de crédito.

3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario antes de realizar una operación, de acuerdo con lo pactado.

4. Fecha de vencimiento. El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores. (SBS,2013, p.6)

**Artículo 7° . - Servicios asociados de la tarjeta de crédito** manifiesta que: Las empresas, de acuerdo a sus políticas internas brindaran una variedad de servicios a sus clientes.

1. Disposición de efectivo: deberá otorgársele la posibilidad, para cada operación, de decidir si estas disposiciones deberán ser cargadas en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable a estas.

2. Operaciones de compra, consumos o pagos por internet, a través de una página web distinta a la de la empresa.

3. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la tarjeta.

4. Otras previstas por la empresa en los contratos. Los servicios aludidos pueden otorgarse al momento de contratar o posteriormente. Su supresión o reactivación a voluntad del titular será posible a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los que no podrán ser más

complejos que los ofrecidos para contratar la tarjeta de crédito. Esta posibilidad deberá informarse en forma destacada, previa a la celebración del contrato y contemplarse como parte de su contenido. (SBS,2013, p.6)

**Artículo 15°.** - **Medidas de seguridad incorporada a la tarjeta de crédito** manifiesta que: Las tarjetas deben contener un chip en donde permita procesar y almacenar información relevante del cliente, basado en los estándares internacionales para el monitoreo de sus tarjetas emitidas, y entre otras medidas como.

1. Reglas de seguridad definidas en el chip de las tarjetas, que deben ser utilizadas para verificar la autenticidad de la tarjeta, validar la identidad del usuario mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación.
  2. Aplicar procedimientos criptográficos sobre los datos críticos y claves almacenadas en el chip de las tarjetas, así como sobre aquellos existentes en los mensajes intercambiados entre las tarjetas, los terminales de punto de venta, los cajeros automáticos y las empresas emisoras.
  3. En caso las empresas emisoras permitan la autorización de operaciones fuera de línea, deben aplicar un método de autenticación de datos que brinde adecuadas condiciones de seguridad, sin afectar la calidad y el rendimiento del servicio provisto al usuario. Dichas operaciones se realizarán conforme a los límites y condiciones pactadas con el cliente, que incluirán por ejemplo límites al número de operaciones consecutivas procesadas fuera de línea.
  4. Disponer de mecanismos para aplicar instrucciones sobre el chip de las tarjetas en respuesta a una transacción en línea, a fin de modificar los límites establecidos según perfiles de riesgo, así como bloquear o deshabilitar aquellas tarjetas que hayan sido extraviadas o sustraídas.
- (SBS,2013, p.10)

**Artículo 26° . - Comunicación para la expedición de tarjeta de crédito** manifiestas que: Las entidades autorizadas en las expediciones de tarjetas, deben informar a la Superintendencia, en el plazo no menor a (30) días anteriores al inicio de la referida expedición. (SBS,2013, p.14)

**Artículo 27° . - Manual aplicable en la expedición, administración en tarjeta de crédito** manifiesta que: Las empresas dentro de sus políticas deben contar con manuales sobre expedición y administración en sus tarjetas de crédito, en donde deberán estar considerados plazos, procedimientos, controles, asignación de clave, entrega, transporte y custodia de sus tarjetas. (SBS,2013, p.14)

## Conceptualización de Créditos

### Naturaleza de crédito

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) **En su libro “Crédito y Cobranza”** Define que: “El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas, más los intereses, seguros y costos asociados si los hubiere” (p.23).



*Figura 3. Naturaleza de Crédito*  
*Fuente: Pg. Web. Scotiabank Perú*

También el autor manifiesta que el crédito hoy en día es utilizado por personas naturales y/o jurídica, en donde hay la facilidad de adquirir un bien o servicio en el momento deseado con la facilidad de pagarlo a futuro, con tranquilidad de no estar con dinero en efectivo en el momento.

### **Origen del crédito**

Según (Valle Córdova, 2015) "*Crédito y Cobranzas*" manifiesta que: el origen del crédito proviene desde la civilización, en donde empezaron haciendo trueques e intercambio de productos entre sí, hasta que apareció la moneda. Antes en la antigua roma en la era cristiana ya se empezaba a desarrollar el intercambio de productos mediante el crédito, en donde existen registros en el que aquellos deudores insolventes por no cumplir lo pactado con el acreedor era juzgado y encarcelado, hasta llegar a la pena de su muerte y/o su venta como esclavo. (p.7)

Además, los primeros prestamistas en aquella época eran los banqueros que actuaban intermediarios en productos y metales, luego realizaban el cobro de sus créditos de aquellos clientes deudores que se encontraban en el extranjero para luego así realizar el pago a sus clientes locales, Recién en el siglo XII fue cuando aparecieron los bancos y las negociaciones se volvieron formales para ambas partes. (p.7)

El crédito se origina desde la época pre hispana era una fuente fundamental para la economía de esa época, y unas de sus principales formas de la transacción comercial era el trueque que tenía la forma de pagos para intercambiar bienes y servicios, aunque en aquellos tiempos también usaban la moneda en forma de pago.

### **Antecedentes del crédito**

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) “*Crédito y Cobranza*” Manifiesta que: ya en la edad media la Iglesia manifestaba como la usura, no estaba de acuerdo con el crédito que podían adquirir las personas en aquellas épocas y lo interpreto como un pecado al usurero en la vida eterna. Ya a inicio del siglo XVI, seguía reprobando la usura, y busco todos los medios necesarios para la devolución y entrega del dinero mal adquirido. (p.12)

También en la Edad Media precisamente la restitución fue uno de los principales escollos y dificultades que había que superar para llegar a obtener el perdón. En aquel entonces hasta que no se haiga restituido y aunque hubiese intención de hacerlo, el pecado no era perdonado y era condenado según por la Iglesia, y su prohibición de la eucaristía, y de su cristiana sepultura. (p.12)

La restitución tenía que ser integra, era devolver el total de la suma mal adquirida, luego a la persona afectada habría que compensarlo si es que hubiera tenido algún perjuicio, luego así la iglesia iba cambiando de opinión para idear procedimientos para la restitución en abstracto. (p.12)

### **Características del crédito**

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) “*Crédito y Cobranza*” Manifiesta que: en una operación crediticia hay dos partes involucradas, en donde por intermedio de un contrato a corto o largo plazo se cumpla lo acordado, Antes de realizarse la operación lo fundamental es la confianza por ambas partes. (p.55)

Solicitar un préstamo o un crédito, puede ser una verdadera aventura para aquellas personas que desean adquirir un bien o servicio, en primer lugar, antes de utilizarlo debe saber bien los costó de interés, porte y comisiones que va generar al adquirir el crédito, y en segundo lugar es

darle el uso adecuado dependiendo de nuestras necesidades ante cualquier emergencia durante las 24h. del día.

### **Ventajas de crédito**

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) “*Crédito y Cobranza*” Manifiesta que: “En la actualidad el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios:” (p.7).

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios.
- Flexibilidad en oferta y demanda.
- Incremento en el consumo de bienes y servicios.
- El crédito es un medio de intercambio para adquirir un bien o servicio.
- Incrementa la producción y distribución.
- Genera más empleos, ampliación de cadenas ya existentes.
- Fomenta el uso de la tecnología por el uso de tarjeta electrónica.
- Incrementa la rotación de bienes y servicios en las empresas.
- Ampliación de nuevos comercios. (p.8)

## Marco Legal

(Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), 2012) **Resolución 8181**, “*Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero*” Considera:

**Artículo 3:** Principio de Transparencia de Información. Las empresas deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las condiciones contractuales, tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidades aplicables en caso de incumplimiento, comisiones y gastos asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden, según corresponda. (SBS, 2012)

**Artículo 4:** Determinación de las Tasas. Las empresas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley General, pueden determinar libremente las tasas de interés compensatorio y moratorio para sus operaciones activas y pasivas, considerando para tal efecto lo indicado en el artículo 5° de la Ley Complementaria. Las tasas de interés compensatorio y moratorio deben ser expresadas en forma efectiva anual, debiéndose considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Para su determinación y aplicación, las empresas deberán tener en cuenta la regulación que sobre la materia emite el Banco Central de Reserva del Perú con acuerdo a su Ley Orgánica. (SBS, 2012)

**Artículo 12:** Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios. Las empresas deberán informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; así como las 7 comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan, según corresponda. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible. (SBS, 2012)



**Artículo 13:** Mecanismo de información de comisiones, tasas de interés, gastos y servicios.

Información referida de las tasas de interés compensatorio, moratorio y penalidad por incumplimiento de pago, gastos y comisiones de los productos, las empresas según corresponda deben informar lo siguiente:

1. Publicar, difundir tarifario informativo.
2. Publicar tasa de interés, interés compensatorio, interés moratorio anual y penalidad por incumplimiento de las mismas.
3. Publicar Gastos, Tributos y comisiones, según en caso corresponda, y aprobación de la superintendencia.
4. Difundir folletos informativos y también en la página web las características del producto o servicio ofertado.
5. Página web: Para difusión constante de productos y servicios, con planes tarifarios detallado. Asimismo, las entidades deben implementar un enlace con la “Portal del Usuario” en su página web.
6. Información de la TCEA o TREA aplicable al cliente al momento de adquirir un bien o servicio según corresponda. Adicionalmente el personal debe tener la capacidad en explicar la información al usuario. (SBS, 2012)

#### **La libertad de fijación de tasas de interés en el sistema financiero**

*“Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”* (Según Ley N° 26702, artículo 9)

Manifiesta lo siguiente: que las entidades vinculadas al sector financiero pueden elegir las tasas de interés libremente, al igual que las comisiones y sus gastos de operación, Sin embargo, para la fijación de las tasas de interés deberán observar los límites que señale el Banco Central, Se puede constatar una interpretación literal a la norma que la tasa de interés que realizan las empresas del sistema financiero está sujetas a la oferta y demanda. (SBS, 1996)

Las entidades financieras tienen la facultad de fijar sus propias tasas de intereses de acuerdo a su producto que ofrece al mercado. Según artículo 51 de la Ley Orgánica. (SBS, 1996)

Cuadro Comparativo de tasa de interés en Tarjeta de crédito a diciembre 2019

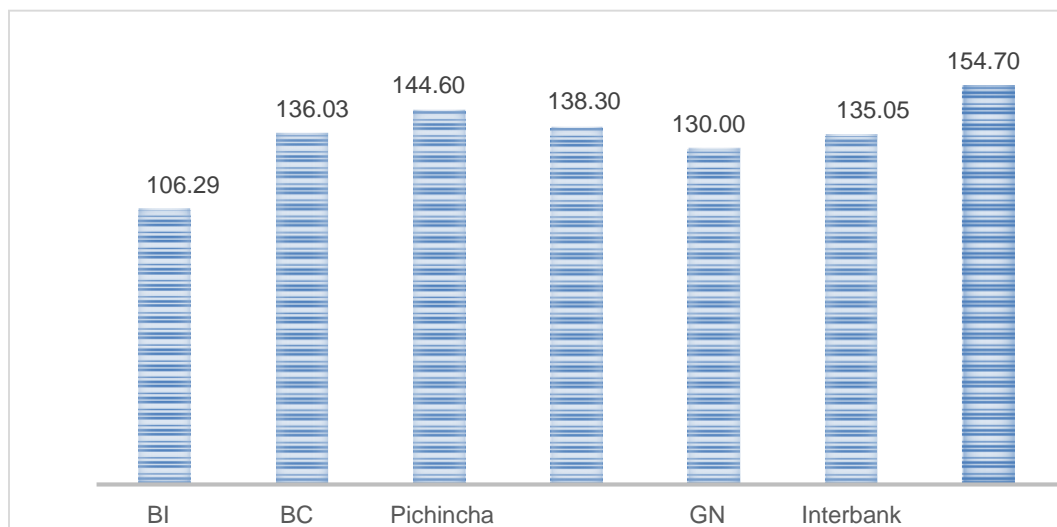


Figura 4. Tasa de Interés en Tarjeta de Crédito  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS

## Morosidad

Según (Delgado Dorregaray & Chavesta Morales, 2017) quien cita a (Castañeda & Tamayo), Manifiesta que: se determina morosidad en el sistema financiero al incumplimiento o retrasó de una obligación de crédito, previo acuerdo establecido de un vencimiento. (p.24)

Según (Gonzales Murillo, 2012) “*Las Entidades Financieras*” Define que: “Moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado” (p.4).

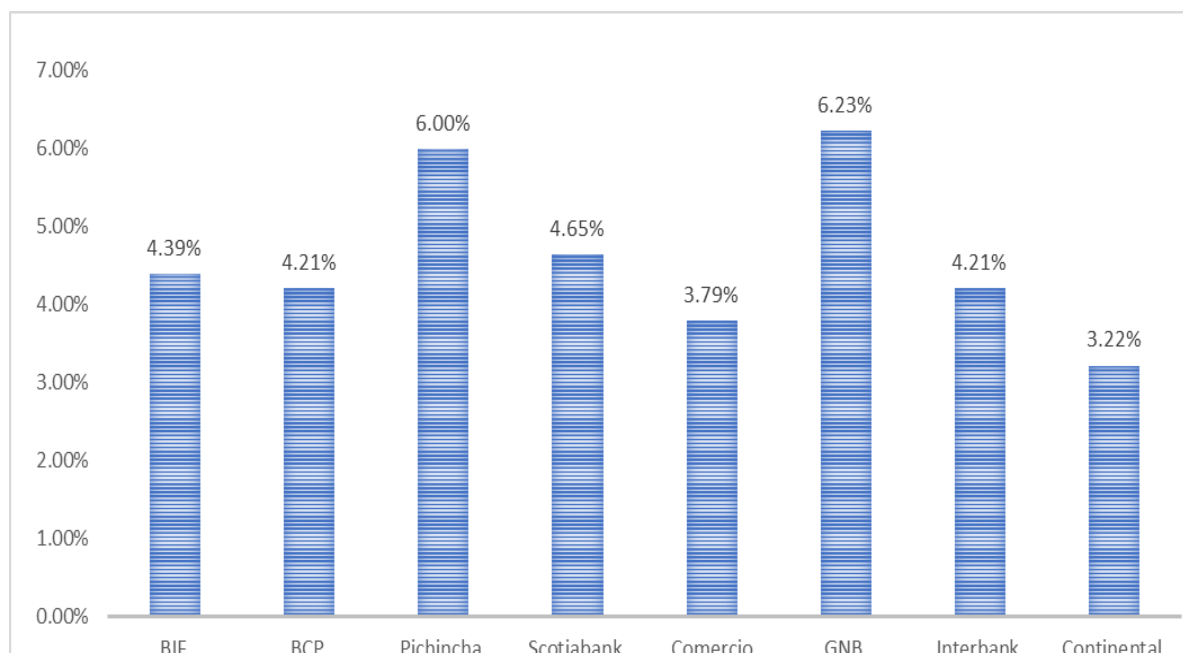
Para que un cliente sea reconocido como moroso debe existir un documento escrito por ambas partes involucrada, en donde el deudor no haiga efectuados los pagos correspondientes, ejemplo: en un contrato se considera cliente en mora cuando la obligación esta vencida, Una de

las consecuencias al caer en mora se genera intereses como una indemnización por perjuicios a causa del acreedor. (p.4)

Según (Jorge Pedrosa , 2016) Manifiesta que: la morosidad es aquel acto en que una persona natural y/o jurídica al llegar a la fecha de vencimiento, no cumple con una obligación pactado, la condición de morosidad y/o moroso se adquiere cuando la obligación no es pagada al vencimiento por parte del cliente.

Un cliente moroso, es aquella persona natural y/o jurídica que al incumplimiento de su obligación es considerado morosidad, mediante un documento contractual (factura, cheque, contrato y cualquier otro documento pertinente de cobro) en donde se encuentre estipulado fechas de pagos, y condiciones entre ambas partes, no se puede decir que ante el incumplimiento de una obligación es moroso.

Cuadro de morosidad promedio en Tarjeta de Crédito en el año 2019, como referencia el promedio en la Banca múltiple es de 4.02%



*Figura 5. Morosidad en tarjetas de Crédito.*

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

## **Efectos y Causa de la Morosidad**

Según (Aguilar, Camargo, & Morales Saravia, 2004) citado en (Delgado Dorregaray & Chavesta Morales, 2017) manifiesta: que uno de los principales factores de la morosidad es la falta de liquidez de las personas o empresas al momento de querer realizar el pago por su vencimiento, es por eso que hoy en día mientras menos liquidez tengan mayores serán sus costos de interés que aumente la deuda. (p.26)

Según (Alfaro Quiroz & Yupanqui Baca, 2017) Manifiesta que: Actualmente cada entidad financiera tiene sus propias políticas de crédito, que no siempre cubre la necesidad de los usuarios, Así como:

### **Utilización de metodologías**

Para otorgar préstamos La causa mencionada corresponde al proceso de captación y evaluación cualitativa y cualitativa de los clientes interesados en solicitar préstamos, teniendo en cuenta factores que influyen en la misma; capacidad de pago, flujo de pago, nivel de endeudamiento, referencias comerciales y personales, todas estas características viene a formar parte del nivel de riesgo asumida por la institución.

### **Fraudes**

Se puede presentar diferentes formas, una de ellas es con o sin conocimiento del ejecutivo del crédito y el cliente con beneficio de sus propios intereses, correspondiente a falsear información, desviación de recursos.

### **Factores Internos**

La falta de seguimiento de la cartera en mora, es dada por la falta de controles, tanto al nivel del sistema como a nivel de la gerencia y del oficial del crédito, que puede ser porque no se cobra a los clientes en forma oportuna.

### **Factores Externos**

Si bien la entidad no tiene control sobre los factores externos que no pueden ocasionar problemas de mora en la cartera, como desastres naturales, huelgas, disturbios, los mismos pueden ser de alguna manera mitigados por medio de una póliza de seguros, en ciertos casos hay que tener una política de evaluación definida para sectores de riesgo alto. (p.16,17)

### **Impacto de la morosidad**

Según (Delgado Dorregaray & Chavesta Morales, 2017) quien cita a (Guillen, 2001) Manifiesta que: uno de los principales factores de la crisis financiera es la morosidad originado por los créditos, en donde hay un deterioro en la administración del portafolio que al incumplir los pagos perjudica la rentabilidad de la entidad. (p.27)

El problema en la rentabilidad a consecuencia de la morosidad se ve reflejado al incrementar sus provisiones por los créditos no pagados, y repercute directamente en las utilidades, De esta manera a un mayor incremento en la morosidad se reflejará en la rentabilidad y liquidez de la empresa, hasta que finalmente se llegue a un problema de solvencia y la entidad empieza a generar perdidas por las provisiones. (p.27)

### **Procedimientos**

Según (Alfaro Quiroz & Yupanqui Baca, 2017) quien cita a (Gitman, 2003) Manifiesta que: Dentro de las políticas de crédito que tiene cada entidad existen procedimientos para

realizar la gestión de cobranza cuando se llega a incumplir con el pago establecido en el contrato originado por ambas partes.

- Notificación escrita

Es la primera opción en la gestión de cobro en las cuentas vencidas. Se lleva a cabo después del vencimiento de la cuenta para ello se notifica la gestión mediante una carta al cliente deudor, informándole su actual situación de morosidad y posibilidad de su arreglo.

- Llamadas telefónicas

Segunda opción, que se debe realizar cuando el primero no fue efectivo, El gerente de crédito tendrá la tarea de comunicare con el cliente deudor, exigirá el pago, según la explicación del motivo de sumo pago, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de pago del saldo deudor.

- Visitas personales

Técnica que constituye la tercera opción, de realizar gestión / visitas al domicilio del cliente para una atención personalizada y en que se pueda dar una alta posibilidad de solucionar la deuda ya que existe un trato directo.

- Agencias de cobranza

Cuarta posibilidad puede no resultar rentable, puesto que hay que recurrir a un abogado para que se encargue de recuperar el crédito. Esto conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el 50% de las deudas cobradas.

- Cobranza legal Se recurre a ella incluso antes de la posibilidad anterior, pero se debe tener en consideración los días de atrasó y que es un procedimiento costoso, y que aun así no garantiza el recupero total de la deuda. (p.10,11)

Según (Alfaro Quiroz & Yupanqui Baca, 2017) quien cita a (Levy 2009) manifiesta que: cada entidad tiene sus propias políticas de procedimientos con la finalidad de recuperar lo más pronto posible la cartera vencida y vigente, para luego así evitar reclamos posteriores por cobros originados por gastos de cobranza. (p.11)

Varios autores manifiestan y coinciden en decir que cada entidad financiera tiene sus propias políticas de gestión de cobranzas y las aplican para efectuar el cobro de sus cuentas, teniendo varias alternativas para los usuarios y así ellos puedan elegir el que más le convenga de acuerdo a su situación económica, para así luego el cliente este satisfecho y la entidad financiera pueda tener un ratio minoritario en el porcentaje de clientes morosos de su cartera de clientes.

#### **Métodos de Cobranza Prohibido.**

**El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual “Código De Protección Y Defensa Del Consumidor” Ley N° 29571, 2010** Según Titulo III Capitulo III artículo 61 dispone lo siguiente:

La entidad tiene que tener claros los procedimientos en la gestión de cobranza enunciado según ley, Se prohíbe procedimiento en la gestión que atente en la privacidad del domicilio, centros laborales, y su reputación ante terceros.

Según Titulo III Capitulo III artículo 62, A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

- a. Enviar documentos al deudor y/o garante, que aparenten ser escritos o notificaciones judiciales. (INDECOPI, 2010)
- b. Hacer llamadas telefónicas o visitas en el horario de 8:00pm a 07:00am, y sábados, domingos y feriados. (INDECOPI, 2010)
- c. Exhibir o poner carteles en domicilio del deudor y/o garante informando el requerimiento de la obligación. (INDECOPI, 2010)

- d. Manifestación de personas con carteles informativos de la obligación, alrededor del domicilio o centro laboral. (INDECOPI, 2010)
- e. Informar / Difundir en los medios de comunicación información de los deudores sobre su requerimiento de pago pendiente sin tener orden judicial. Lo anterior no comprende que se informe a la central de riesgos reguladas por ley. (INDECOPI, 2010)
- f. Realizar llamadas o enviar comunicación a terceros ajenos a la deuda informando morosidad del cliente. (INDECOPI, 2010)
- g. Enviar documentación de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la deuda, salvo previo acuerdo contractual que el deudo haya informado. (INDECOPI, 2010)

### **Indicador de Morosidad**

Según (Jorge Pedrosa , 2016) Manifiesta que: “La morosidad se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad. Puede ser la Administración Pública, la banca, empresas en general o personas individuales”

La morosidad viene hacer la demora de una obligación, cuando ya ha pasado el día del vencimiento del crédito, la fórmula de este indicador es el total de créditos en mora, entre el total de crédito existente que tiene la entidad.

(IMOR) es el índice de morosidad de cartera vencida, este indicador es el más utilizado en las entidades crediticias para medir el riesgo del portafolio de su cartera de crédito. (SBS)



**Según la** (Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), 2010) *“Glosario de Banca”* indicadores financieros a considerar para la evaluación del riesgo crediticio:

1. “Indicador de cartera Atrasada: Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.”

Índice tasa de morosidad =  $\frac{\text{Total colocaciones vencidas, Total colocaciones en cobranza judicial}}{\text{Total de colocaciones}}$ .

2. “Indicador de cartera de alto riesgo: Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.”

Índice tasa de morosidad =  $\frac{\text{Total colocaciones reestructuradas, refinanciadas, vencidas y en cobranza judicial}}{\text{Total de colocaciones}}$ .

3. “Indicador de cartera Pesada: Está definida como el cociente entre las colocaciones créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes.

Es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad de crédito que presenta cuotas en mora.”

Índice tasa de morosidad =  $\frac{\text{Total colocaciones de créditos deficientes, dudosos, créditos perdidos}}{\text{Total de colocaciones}}$ .

**Según la** (Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), 2014) *Dentro De “Glosario de los Indicadores De Calidad De Activos”* Manifiesta lo siguientes:

**a) Activo Rentable / Activo Total (%):** Esta ratio mide la proporción del activo que genera ingresos financieros. (SBS, 2014)

**b) Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentran en situación de vencido o en cobranza judicial. (SBS, 2014)

**c) Cartera Atrasada ME/ Créditos Directos ME (%):** Porcentaje de créditos directos en moneda extranjera que se encuentran en situación de vencido o en cobranza judicial. (SBS, 2014)

**d) Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Esta ratio mide el porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados. (SBS, 2014)

**e) Provisiones / Cartera Atrasada (%):** Porcentaje de la cartera. atrasada que se encuentra cubierta por provisiones. (SBS, 2014)

**Clasificación crediticia** (Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), 2008) *“Resolución Superintendencia de Banca y Seguros”* (SBS N.º 11356-2008) Según Capítulo II artículo III Clasificación Crediticia Del Deudor De La Cartera De Créditos de Consumo. Manifiesta que estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios dentro de su Categoría:

**Normal (0)** Clientes que vienen cumpliendo el pago de sus créditos con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

**CPP Con Problemas Potenciales (1)** Clientes que registran atraso en su pago de crédito de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

**Deficiente (2)** Clientes que registran atraso en su pago de crédito de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

**Dudoso (3)** Clientes que registran atraso en su pago de crédito de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

**Pérdida (4)** Clientes que registran atraso en su pago de crédito de más de ciento veinte (120) días calendario.

*Tabla 1. Clasificación Crediticia del Sistema Financiero Perú.*

CLASIFICACION	CATEGORIA	CREDITO DE CONSUMO
0	NORMAL	0 - 8 Días
1	Con Problemas Potenciales - CPP	9 - 30 Días
2	DEFICIENTE	31 - 60 Días
3	DUDOSO	61 - 120 Días
4	PERDIDA	> 120 Días

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

**Entidades del Sistema financiero en el Perú**

Instituciones que conforman el sistema financiero del País.

Bancos.

Financieras.

Cía. de seguros.

AFP.

Banco de la nación.

Cofide.

Bolsa de valores.

Banco de inversiones.

Sociedad Nacional de Agente de Bolsas.

**Entes Reguladores y Control en el Sistema Financiero Peruano.**

Banco Central de Reserva del Perú.

Superintendencia de Banca y Seguro SBS.

Superintendencia de Mercados y Valores SMV.

Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones SAFF.

## **Provisiones**

Según (Palacios Rodríguez, 2016) quien cita a (Mason, 1998) manifiesta que: las provisiones es un costo en todas las entidades financieras, dado que es una reserva de sus propios recursos que inmoviliza un capital y no puede ser invertido, es más cuando la provisión llega a alcanzar el 100% del saldo del crédito genera una pérdida y afecta directamente a las utilidades en el periodo determinado. (p.35)

Una provisión es una reserva que mantiene una entidad financiera por haber otorgado un crédito, la cantidad / provisión varía de acuerdo a la tabla de días de mora en que se encuentra el crédito (persona natural y/o jurídica) para una posible eventualidad de problemas en su recuperación, y solo será utilizado hasta el momento que se cancele la obligación.

### **Clasificación de Provisiones**

(Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), 2008) “*Resolución Nro. 11356*) Según Capítulo. III artículo I, Exigencia de provisiones.

#### **Provisiones Genérica**

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal. (p.19)

#### **Provisiones Especifica**

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal. (p.19)

## Tasa de provisiones

Las tasas mínimas de provisiones genéricas que las empresas deben constituir sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, clasificados en categoría Normal son las siguientes:

*Tabla 2. Tabla de Provisiones.*

CLASIFICACION	CREDITO DE CONSUMO	PROVISIONES
0	0 - 8 Días	1.00%
1	9 - 30 Días	5.00%
2	31 - 60 Días	25.00%
3	61 - 120 Días	60.00%
4	> 120 Días	100.00%

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

Asimismo, para los créditos de consumo no-revolventes que cuenten con contratos referidos a convenio de descuento por planilla de remuneraciones, la empresa podrá constituir las provisiones de acuerdo a los porcentajes señalados en la Tabla 2 del presente numeral, siempre y cuando dichos convenios se consideren elegibles, para lo cual deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) El empleador que efectúa el descuento debe encontrarse en clasificación Normal al menos por los últimos 3 meses o ser instituciones del sector público cuyo presupuesto dependa directamente del tesoro público. De no contar el empleador

con clasificación crediticia, la institución financiera deberá evaluarlo y otorgarle una clasificación.

- b) En el convenio se estipula que la empresa del sistema financiero tiene primera preferencia de pago frente a otros acreedores o cuenta con garantía del empleador.
- c) El convenio o la operativa implementada para el mismo, asegura que la relación cuota/ingreso máximo admisible para el otorgamiento de los créditos no representa más del 30%, considerando el ingreso neto mensual (sueldo bruto menos descuentos de ley, descuentos ordenados judicialmente y cualquier otro descuento con mejor prelación que la empresa) del trabajador.
- d) El comité de riesgos u órgano que cumpla dicha función aprueba su condición de elegible, confirmando que el convenio correspondiente cumple con las 3 condiciones señaladas anteriormente.

Adicionalmente, para que los créditos otorgados en el marco de dichos convenios elegibles puedan acogerse a este tratamiento preferencial, deberán encontrarse al día en sus pagos.

Las empresas deberán remitir a la Superintendencia copia de los convenios elegibles conforme con las condiciones señaladas, así como cualquier modificación posterior que se produzca en los términos inicialmente pactados, en el plazo de cinco (5) días posteriores a su suscripción.

Según (Manson 2005) manifiesta que: las provisiones son un costo para todas las entidades financieras porque es una reserva de recursos que inmoviliza un capital (no puede prestarse ni invertirse) y cuando llega a provisionar el 100% del saldo total del capital genera una pérdida en las entidades, disminuyendo así las utilidades del presente periodo.

### **Constitución de provisiones**

Las empresas deben constituir las provisiones genéricas y específicas sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos.

Las provisiones constituidas se registrarán conforme a las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad, cuando las provisiones constituidas resulten menores a las requeridas, el directorio de la empresa deberá informar a esta Superintendencia, conjuntamente con el reporte mensual del patrimonio efectivo, las razones del referido incumplimiento. Dicha diferencia será detraída, inmediatamente, del patrimonio efectivo, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General.

En caso resulte procedente reclasificar un crédito hacia una categoría de menor riesgo como resultado de una mejora en la capacidad de pago del deudor, la empresa del sistema financiero deberá reasignar el monto producto de la reversión de provisiones para la constitución de otras provisiones, comenzando primero por las categorías de mayor riesgo. (SBS 2009, pg. 22)

### **Tratamiento de las provisiones**

Las provisiones correspondientes a la deuda original serán asignadas en el siguiente orden de prioridad:

- a) Cobertura de provisiones requeridas de acuerdo con la nueva o revisada clasificación del deudor;
- b) Cobertura de pérdidas resultantes del castigo, conversión en deuda subordinada o refinanciación de las Deduciones;
- c) Cobertura de provisiones requeridas por inversiones originadas por la capitalización de acreencias; y.
- d) Reasignación a la constitución de otras provisiones requeridas, cubriendo primero las categorías de mayor riesgo.



En caso se presente un exceso de provisiones, éstas deberán destinarse temporalmente a la constitución de provisiones genéricas. En ningún caso el exceso de provisiones debe destinarse a incrementar resultados. (SBS 2009)

### 2.3. Definición de términos Básicos

(Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), 2015) “*Glosario De Términos Financieros*”

(Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), 2002) “*Glosario De Términos Financieros*”

**Acreeedor:** Entidad o persona a quien se debe una cantidad de dinero. (MEF, 2002)

**Amortización:** pago parcial del principal de una deuda, pendiente de pago. (MEF, 2002)

**Aval:** es el garante en el compromiso de una obligación frente a una entidad y/o persona (avalista) de responder con la obligación contraída por medio de un título valor (avalado) en caso de incumplimiento. (MEF, 2002)

**Calificación Crediticia:** Opinión emitida por una central de riesgo sobre el nivel de solvencia del cliente, frente a sus obligaciones financieras previamente acordada. (MEF, 2002)

**Cartera Atrasada:** Créditos que no han sido cancelados en la fecha de su vencimiento. (SBS, 2015)

**Cartera de Alto Riesgo:** Es el total de los créditos refinanciados, reestructurados, vencidos y en judicial. (SBS, 2015)

**Cartera Pesada:** Corresponde a total de los créditos directos e indirectos, y se encuentran según calificaciones crediticias, deficiente, dudoso y pérdida. (SBS, 2015)

**Contrato:** Es donde se establecen las normas y condiciones que regulan la relación contractual de un préstamo o crédito, especificándose sus derechos y obligaciones respectivos. (MEF, 2002)

**Crédito:** Es una transacción financiera en donde intervienen 2 o más personas mediante un contrato que especifica condiciones acordadas, tiempo, interés y costo. (SBS, 2015)

**Créditos Directos:** Representa la suma total, (crédito vigente, refinanciado, reestructurado, vencidos y en judicial) de los financiamientos que las entidades otorgan a sus clientes. (SBS, 2015)

**Créditos Castigados:** Según su clasificación crediticia se encuentran en pérdida provisionando el 100% del crédito, y que son retirados de los balances contables de las empresas. (SBS, 2015)

**Créditos de Consumo:** Son créditos otorgados a personas naturales para atender un pago, o adquirir bienes y servicios. (SBS, 2015)

**Créditos Vigentes:** Son créditos otorgados en sus diferentes modalidades, cuyos pagos son según lo pactado y se encuentran al día. (SBS, 2015)

**Créditos Refinanciados:** Son créditos en donde ha habido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades de pago del deudor. (SBS, 2015)

**Créditos Reestructurados:** Son créditos cualquiera sea su originalidad, sujeto a la reprogramación de pagos, aprobada para una reestructuración. (SBS, 2015)

**Créditos Vencidos:** Créditos que no han sido cancelados y/o amortizados en la fecha de su vencimiento, y contablemente están registrados como vencidos. (SBS, 2015)

**Créditos en Cobranza Judicial:** Son todos los créditos que se encuentra en proceso judicial por el incumplimiento de las mismas. (SBS, 2015)

**Deuda:** Obligación que una persona o entidad tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otra. (MEF, 2002)

**Deudor:** parte obligada irrevocable de una obligación a pagar su propia cuenta incluyendo comisiones e intereses. (MEF, 2002)

**Endeudamiento:** Es el alto nivel de deuda que tiene una persona natural y/o jurídica, según su solvencia propia. (SBS, 2015)

**Garantías:** Son aquellas que reúnen todos los siguientes requisitos: i) se trata de dinero o de bienes que permiten su conversión en dinero, con el cual se puede cancelar la obligación garantizada, sin costos significativos; ii) cuenten con documentación legal adecuada; iii) no presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la empresa acreedora adquiera clara titulación; y iv) su valor esté permanentemente actualizado. (SBS, 2015)

**Gastos de Administración:** Comprenden todos los gastos del directorio, personal, servicios de terceros, impuestos, contribuciones y gastos varios en la gestión y se registran en una base acumulativa de gastos. (SBS, 2015)

**Gastos de Operación:** Comprenden todos los gastos de administración, también gastos de amortización y depreciación. (SBS, 2015)

**Morosidad:** Es aquella en donde una persona natural y/o jurídica incumple con el pago de una obligación. (SBS, 2015)

**Préstamos:** Comprende los créditos concedidos mediante la suscripción de un contrato, en donde se establecen condiciones de ambas partes involucradas. (SBS, 2015)

**Pignoraticio:** Comprende préstamos otorgados a personas naturales contra entrega física y en garantía del bien, objetos, alhajas y bienes de oro y plata. (SBS, 2015)

**Provisión:** Es una cantidad de recursos que conserva la empresa por haber contraído una obligación. (SBS, 2015)

**Riesgo de Crédito:** Posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales. (SBS, 2015)

**Riesgo:** Es la combinación de probabilidades de que se produzca un evento y sus respectivas consecuencias negativas. (SBS, 2015)

**Rentabilidad:**

**Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio (ROAE)** Indicador que mide la utilidad neta en los últimos 12 meses con relación al patrimonio contable promedio de los últimos 12 meses.

(Patrimonio, conjunto de bienes que tiene una persona o empresa) (SBS, 2015)

**Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio (ROAA)** Indicador que mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al activo total promedio de los últimos 12 meses.

(Activo, son los bienes y recursos controlados económicamente de una persona o empresa) (SBS, 2015)

**Sobreendeudamiento:** Es la insuficiencia de ingresos o patrimonio presente del consumidor, para cumplir con sus obligaciones de pago. (SBS, 2015)

**Tarjetas de Crédito:** Modalidad que comprende los créditos concedidos a los usuarios para adquirir bienes y/o servicios. (SBS, 2015)

**TEA:** Es la tasa Efectiva anual en tarjeta de crédito. (SBS, 2015)

**TCEA:** Es la tasa de costo efectivo anual en tarjeta de crédito en donde incluye todos los costos directos. (SBS, 2015)

### 3. Capítulo III: Metodología de la Investigación

#### 3.1. Enfoque de la investigación.

La investigación que se realizó fue de enfoque cuantitativo.

Según (Monje Alvarez, 2011) afirma que: la investigación científica desde su enfoque cuantitativo, es un proceso ordenado y sistemático por una secuencia de pasos determinados, planear una investigación consiste en proyectar un trabajo de acuerdo con una estructura lógica de decisiones y con estrategias que oriente a la obtención de respuestas adecuadas a los problemas de indagación propuestos. Pese a tratarse de un proceso metódico y sistemático, no existe un esquema completo, de validez universal, aplicable mecánicamente a todo tipo de investigación, los cuales se puede organizar en etapas y frases. (p.19,20)

#### 3.2. Variables.

##### 3.2.1. Operacionalización de las variables

Tabla 3. Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	
<b>MOROSIDAD</b>	<p><b>1. Cronograma de pagos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_Incumplimiento del cronograma de pagos</li> <li>_Seguimiento de la morosidad</li> <li>_Temporalidad</li> </ul> <p><b>2. Naturaleza de los clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_Tipología de cliente</li> <li>_Calificación y concesión de créditos</li> <li>_Gestión y seguimiento de cobranzas</li> </ul> <p><b>3. Nivel de segmentación de los usuarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_Categoría normal</li> <li>_Categoría con problemas potenciales</li> <li>_Categoría deficiente, dudoso, pérdida</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4. Matriz de Operacionalización de la variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	<b>1. Manejo de Cartera</b>
<b>PROVISION</b>	_ Cartera de clientes _ Cartera de créditos _ Cartera de cobranzas
	<b>2. Evaluación de la Provisión</b> _ Cartera de Castigo _ Cartera de Morosidad _ Cartera de Penalidades
	<b>3. Naturaleza de la Tarjeta de Crédito</b> _ Ámbito Funcional _ Refinanciación del Crédito _ Supervisión Bancaria

Fuente: Elaboración Propia

### **3.3. Hipótesis.**

#### **3.3.1. Hipótesis general.**

El impacto de la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito influye en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019.

#### **3.3.2. Hipótesis Especificas.**

##### Hipótesis Especifica 1

El cumplimiento de pago influye en la cartera de clientes de los usuarios de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019

##### Hipótesis Especifica 2

La eficiente clasificación de los créditos influye en la cartera de cobranzas de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 – 2019

##### Hipótesis Especifica 3

La eficiente gestión y seguimiento de cobranzas influye en la refinanciación de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 - 2019



### **3.4. Tipo de Investigación.**

#### Tipo de investigación aplicada

Según (Lozada, 2014) manifiesta que: Este tipo de investigación tiene por objetivo la generación de conocimiento a mediano plazo y con aplicación directa en el sector productivo. Este tipo de investigación presenta un valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica. De esta manera, se genera riqueza por la diversificación y progreso del sector productivo. Así, la investigación aplicada impacta indirectamente en el aumento del nivel de vida de la población y en la creación de nuevas plazas de trabajo. (p. 35)

### **3.5. Diseño de la Investigación.**

No experimental LONGITUDINAL porque es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables y se estudia en 2 años consecutivos.

Según (Bisquerra Alzina , 2004) manifiesta que: En este tipo de diseño "el investigador se plantea la validación de las hipótesis cuando el fenómeno ya ha sucedido. Generalmente se trata de una búsqueda de las causas que lo han producido, de forma retrospectiva...es un tipo de investigación que se aplica cuando no se puede producir el fenómeno o no conviene hacerlo. (p. 219)

Según (Arias G., 2012) manifiesta en su libro que; El diseño de investigación no experimental es aquella que consiste la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De ahí su carácter de investigación no experimental. (p.31)

### 3.6. Población y Censo.

#### Población.

Según (Arbieto Ayquipa, 2017) quien cita a (Tamayo, 1999) Define que la población: Es un conjunto de individuos de una misma clase, limitada por el estudio. También manifiesta que la población se define como la totalidad de la causa a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común y da origen a los datos de la investigación. (p.114)

La población a estudiar fueron los clientes morosos que posee el producto tarjeta de crédito en las 142 agencias del Banco Scotiabank Perú de las agencias de lima metropolitana en el periodo 2017 – 2019

#### Censo.

Según (Pablo Estévez, 2012) en su artículo de Censos, Identidad y Colonialismo manifiesta que: censo como una fuente estadística para distintas áreas o como un mapa representativo de la población, parece acorde con su predisposición empírica, que superpone una legitimidad pocas veces cuestionada, Pero aunque basados en técnicas enumerativas de individuos y forjados a través de distintos tipos de cuestionarios que aspiran a la máxima neutralidad, el censo, más allá de ser una fuente para la elaboración de un discurso sociológico o de cualquier otro tipo parece ser más bien un texto recargado de significación que construye un objeto propio. (p.2)

El trabajo se realizó analizando la data Waterhouse de la entidad bancaria en donde se encuentra base de datos sobre información crediticia de los clientes de tarjeta de crédito, también se revisó información de los estados financieros, y memoria anual, de las agencias del Banco Scotiabank Perú de lima metropolitana en el periodo 2017 – 2019

### **3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.**

Según (Bavaresco de Prieto, 2006) manifiesta que: Una investigación no tiene significado sin las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Estas técnicas conllevan a la verificación del problema planteado cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus instrumentos, herramientas, o medios necesarios que serán empleados para la investigación. (p.95)

Técnica.

Según (Arias G., 2012) manifiesta que: “Se entenderá por técnica de investigación el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general” (p.67).

“Ahora bien, la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretado posteriormente” (p.68).

La presente investigación se realizó mediante la recolección de datos estadísticos, índices de crédito, morosidad y provisión registrado en el Banco Scotiabank de Perú, también con información proporcionada en Portal Web. Banco central de reserva del Perú (BCR) y Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

Instrumento.

Según (Yuni & Urbano, 2006) Manifiesta que: El concepto de instrumento de obtención de información, de acuerdo a la tradición de investigación se llama instrumentos de medición (enfoque cuantitativo). El instrumento es el mecanismo o dispositivo que utiliza el investigador para generar la información, Estos instrumentos pueden ser los formularios de un cuestionario, aparatos de carácter mecánico, una guía de observación estructurada, una cámara de video, etc. En algunos casos los instrumentos “amplifican” las capacidades perceptivas del investigador, en otros contienen los estímulos o reactivos para que se genere la información, mientras que otros instrumentos facilitan el registro de los sucesos. (p. 30,31)

Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron análisis de los datos estadísticos, índices de crédito, morosidad y provisión registrado en el Banco Scotiabank de Perú, también con información proporcionada en Portal Web. Banco central de reserva del Perú (BCR) y Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)

## 4. Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis de Resultados

Saldos Total en colocación de Tarjeta de Crédito de los Periodos 2017 – 2019

Tabla 5. Saldos en Tarjeta de Crédito.

PERIODO	2017 - 2019	B. BBV A Perú	Scotiabank Perú	Total, Banca Múltiple
		Total (S/. Miles)	Total (S/. Miles)	Total (S/. Miles)
Ene-17	Tarjetas de crédito	1,781,857	2,243,421	18,250,538
Feb-17	Tarjetas de crédito	1,785,099	2,294,851	18,214,542
Mar-17	Tarjetas de crédito	1,743,749	2,307,061	18,059,580
Abr-17	Tarjetas de crédito	1,751,564	2,339,478	18,034,253
May-17	Tarjetas de crédito	1,743,749	2,307,061	18,059,580
Jun-17	Tarjetas de crédito	1,782,320	2,437,340	18,355,302
Jul-17	Tarjetas de crédito	1,770,415	2,453,958	18,153,021
Ago-17	Tarjetas de crédito	1,819,889	2,472,800	18,187,501
Set-17	Tarjetas de crédito	1,825,259	2,485,815	18,178,450
Oct-17	Tarjetas de crédito	1,862,853	2,489,237	18,329,313
Nov-17	Tarjetas de crédito	1,911,557	2,516,005	18,562,276
Dic-17	Tarjetas de crédito	1,886,055	2,520,219	18,751,268
Ene-18	Tarjetas de crédito	1,912,069	2,546,722	18,658,385
Feb-18	Tarjetas de crédito	1,938,894	2,573,492	18,684,850
Mar-18	Tarjetas de crédito	1,899,368	2,575,835	18,627,142
Abr-18	Tarjetas de crédito	1,938,142	2,551,795	18,830,997
May-18	Tarjetas de crédito	1,959,800	2,626,966	19,183,260
Jun-18	Tarjetas de crédito	1,976,257	2,681,510	19,376,788
Jul-18	Tarjetas de crédito	2,003,551	2,717,752	19,368,865
Ago-18	Tarjetas de crédito	2,041,662	2,758,315	19,731,882
Set-18	Tarjetas de crédito	2,015,031	2,760,529	19,743,468
Oct-18	Tarjetas de crédito	2,092,628	2,802,580	20,209,656
Nov-18	Tarjetas de crédito	2,172,012	2,851,426	20,751,641
Dic-18	Tarjetas de crédito	2,139,657	2,865,293	21,119,152
Ene-19	Tarjetas de crédito	2,142,455	2,888,540	21,176,939
Feb-19	Tarjetas de crédito	2,171,128	2,938,681	21,410,155

Mar-19	Tarjetas de crédito	2,168,991	<b>3,006,056</b>	20,730,020
Abr-19	Tarjetas de crédito	2,192,384	<b>3,058,872</b>	21,012,537
May-19	Tarjetas de crédito	2,241,062	<b>3,134,744</b>	21,354,115
Jun-19	Tarjetas de crédito	2,221,108	<b>3,252,447</b>	21,584,536
Jul-19	Tarjetas de crédito	2,208,392	<b>3,265,309</b>	21,734,105
Ago-19	Tarjetas de crédito	2,240,885	<b>3,334,794</b>	21,993,433
Set-19	Tarjetas de crédito	2,253,680	<b>3,361,992</b>	22,215,740
Oct-19	Tarjetas de crédito	2,275,062	<b>3,406,462</b>	22,391,629
Nov-19	Tarjetas de crédito	2,332,873	<b>3,479,356</b>	22,827,731
Dic-19	Tarjetas de crédito	2,295,103	<b>3,498,957</b>	23,074,841

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS*

## Morosidad en Tarjeta de Crédito de los Periodos 2017 – 2019

Tabla 6. Morosidad en Tarjeta de Crédito

PERIODO	Morosidad 2017 - 2019	B. BBVA Perú	Scotiabank Perú	TOTAL, BANCA MÚLTIPLE
Ene-17	Tarjetas de crédito	3.49	5.48	5.06
Feb-17	Tarjetas de crédito	4.02	5.30	5.19
Mar-17	Tarjetas de crédito	2.85	5.16	5.14
Abr-17	Tarjetas de crédito	3.60	5.24	5.26
May-17	Tarjetas de crédito	3.87	5.22	5.34
Jun-17	Tarjetas de crédito	2.79	5.07	5.10
Jul-17	Tarjetas de crédito	2.94	5.14	5.04
Ago-17	Tarjetas de crédito	3.27	5.44	5.23
Set-17	Tarjetas de crédito	2.51	5.30	5.22
Oct-17	Tarjetas de crédito	3.07	5.03	5.34
Nov-17	Tarjetas de crédito	3.58	5.08	5.39
Dic-17	Tarjetas de crédito	2.01	4.68	5.09
Ene-18	Tarjetas de crédito	2.89	5.08	5.18
Feb-18	Tarjetas de crédito	3.17	5.00	5.14
Mar-18	Tarjetas de crédito	2.01	4.80	4.85
Abr-18	Tarjetas de crédito	2.44	4.89	4.85
May-18	Tarjetas de crédito	2.93	4.88	4.94
Jun-18	Tarjetas de crédito	1.79	4.88	4.80
Jul-18	Tarjetas de crédito	2.16	4.86	4.75
Ago-18	Tarjetas de crédito	2.68	4.82	4.71
Set-18	Tarjetas de crédito	2.60	4.65	4.01
Oct-18	Tarjetas de crédito	3.11	4.62	3.92
Nov-18	Tarjetas de crédito	3.69	4.67	3.92
Dic-18	Tarjetas de crédito	2.46	4.56	3.74
Ene-19	Tarjetas de crédito	3.22	4.55	3.79
Feb-19	Tarjetas de crédito	3.52	4.45	3.78
Mar-19	Tarjetas de crédito	3.22	4.40	3.65
Abr-19	Tarjetas de crédito	3.74	4.49	3.77
May-19	Tarjetas de crédito	4.21	4.54	3.95
Jun-19	Tarjetas de crédito	3.49	4.55	3.90
Jul-19	Tarjetas de	4.0	4.6	3.95

	crédito	7	6	
Ago-19	Tarjetas de crédito	4.6 4	<b>4.7</b> <b>2</b>	4.05
Set-19	Tarjetas de crédito	3.7 4	<b>4.7</b> <b>2</b>	4.00
Oct-19	Tarjetas de crédito	4.1 4	<b>4.7</b> <b>3</b>	3.99
Nov-19	Tarjetas de crédito	4.6 2	<b>4.6</b> <b>6</b>	4.08
Dic-19	Tarjetas de crédito	3.2 2	<b>4.6</b> <b>5</b>	4.02

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS*



## Provisión Total en Tarjeta de Crédito de los Periodos 2017 – 2019

Tabla 7. Provisión Total en Tarjeta de Crédito.

PERIODO	Provisión Total 2017 - 2019	B. BBVA Perú	Scotiabank Perú	TOTAL, BANCA MÚLTIPLE
Ene-17	Tarjetas de crédito	102,664.80	161,311.27	1,198,213.20
Feb-17	Tarjetas de crédito	107,526.71	163,170.56	1,198,448.64
Mar-17	Tarjetas de crédito	94,719.44	163,927.96	1,188,030.63
Abr-17	Tarjetas de crédito	103,235.98	167,708.09	1,202,189.93
May-17	Tarjetas de crédito	112,862.95	166,203.18	1,222,277.16
Jun-17	Tarjetas de crédito	105,692.27	167,186.21	1,218,142.06
Jul-17	Tarjetas de crédito	106,298.18	172,101.91	1,205,695.72
Ago-17	Tarjetas de crédito	110,219.89	175,352.62	1,225,201.99
Set-17	Tarjetas de crédito	97,762.97	168,767.87	1,203,699.71
Oct-17	Tarjetas de crédito	106,299.49	168,806.23	1,224,553.27
Nov-17	Tarjetas de crédito	115,638.40	174,903.28	1,248,435.86
Dic-17	Tarjetas de crédito	95,361.95	171,728.73	1,222,706.81
Ene-18	Tarjetas de crédito	104,751.35	178,353.62	1,235,411.64
Feb-18	Tarjetas de crédito	110,130.25	184,114.29	1,232,608.30
Mar-18	Tarjetas de crédito	91,453.41	183,962.23	1,187,731.65
Abr-18	Tarjetas de crédito	99,731.62	184,482.39	1,205,361.03
May-18	Tarjetas de crédito	106,746.12	191,417.26	1,227,807.33
Jun-18	Tarjetas de crédito	92,282.59	193,907.12	1,209,852.78
Jul-18	Tarjetas de crédito	99,437.31	196,619.22	1,203,654.42
Ago-18	Tarjetas de crédito	109,127.89	203,004.50	1,228,268.94
Set-18	Tarjetas de crédito	95,228.09	195,025.75	1,138,982.93
Oct-18	Tarjetas de crédito	107,664.32	200,175.18	1,168,944.02
Nov-18	Tarjetas de crédito	120,357.67	206,360.54	1,196,997.42
Dic-18	Tarjetas de crédito	102,825.16	203,058.98	1,175,113.20
Ene-19	Tarjetas de crédito	113,686.52	205,216.87	1,193,614.89
Feb-19	Tarjetas de crédito	118,915.89	205,353.75	1,190,403.02
Mar-19	Tarjetas de crédito	116,284.42	209,510.57	1,138,492.67
Abr-19	Tarjetas de crédito	125,834.84	214,542.94	1,161,088.20
May-19	Tarjetas de crédito	136,146.30	218,883.38	1,191,328.82
Jun-19	Tarjetas de crédito	122,896.04	225,914.68	1,191,440.72

Jul-19	Tarjetas de crédito	131,347.33	<b>227,723.37</b>	1,209,598.64
Ago-19	Tarjetas de crédito	138,722.81	<b>233,103.42</b>	1,231,966.24
Set-19	Tarjetas de crédito	125,970.41	<b>234,275.28</b>	1,226,429.09
Oct-19	Tarjetas de crédito	133,154.83	<b>236,400.35</b>	1,243,604.58
Nov-19	Tarjetas de crédito	142,037.54	<b>241,063.76</b>	1,273,980.93
Dic-19	Tarjetas de crédito	117,215.37	<b>237,319.21</b>	1,263,603.74

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

## Provisión en Tarjeta de Crédito &gt; 0 (Clasificación) de los Periodos 2017 – 2019

Tabla 8. Provisión &gt;0 en Tarjeta de Crédito.

PERIODO	Provisión >0 2017 - 2019	B. BBVA Perú	Scotiabank Perú	TOTAL, BANCA MÚLTIPLE
Ene-17	Tarjetas de crédito	86,447.29	<b>141,586. 51</b>	1,036,504.09
Feb-17	Tarjetas de crédito	91,400.24	<b>142,943. 93</b>	1,037,579.85
Mar-17	Tarjetas de crédito	78,766.98	<b>143,651. 10</b>	1,028,456.98
Abr-17	Tarjetas de crédito	87,398.87	<b>147,205. 12</b>	1,043,107.80
May-17	Tarjetas de crédito	97,194.80	<b>145,873. 14</b>	1,062,697.11
Jun-17	Tarjetas de crédito	89,553.09	<b>145,689. 13</b>	1,055,831.88
Jul-17	Tarjetas de crédito	90,246.29	<b>150,506. 41</b>	1,045,054.65
Ago-17	Tarjetas de crédito	93,668.09	<b>153,653. 88</b>	1,064,407.44
Set-17	Tarjetas de crédito	81,048.43	<b>146,888. 45</b>	1,043,044.80
Oct-17	Tarjetas de crédito	89,252.10	<b>146,868. 77</b>	1,062,349.58
Nov-17	Tarjetas de crédito	98,208.99	<b>152,850. 33</b>	1,084,313.79
Dic-17	Tarjetas de crédito	77,957.79	<b>149,565. 95</b>	1,055,764.98
Ene-18	Tarjetas de crédito	87,146.38	<b>155,995. 98</b>	1,069,548.37
Feb-18	Tarjetas de crédito	92,349.25	<b>161,630. 44</b>	1,066,749.76
Mar-18	Tarjetas de crédito	73,863.38	<b>161,390. 24</b>	1,021,939.42
Abr-18	Tarjetas de crédito	81,880.39	<b>162,062. 44</b>	1,037,512.08
May-18	Tarjetas de crédito	88,753.87	<b>168,325. 52</b>	1,056,561.98
Jun-18	Tarjetas de crédito	73,992.61	<b>170,437. 46</b>	1,036,913.16
Jul-18	Tarjetas de crédito	80,955.06	<b>172,681. 49</b>	1,029,918.84
Ago-18	Tarjetas de crédito	90,342.64	<b>178,820. 88</b>	1,051,321.87
Set-18	Tarjetas de crédito	76,616.21	<b>170,751. 97</b>	961,269.52
Oct-18	Tarjetas de crédito	88,380.33	<b>175,488. 89</b>	986,769.02
Nov-18	Tarjetas de crédito	100,431.93	<b>181,209. 70</b>	1,009,707.97
Dic-18	Tarjetas de crédito	83,050.33	<b>177,733. 21</b>	983,748.48
Ene-19	Tarjetas de crédito	94,023.44	<b>179,686. 07</b>	1,002,176.47
Feb-19	Tarjetas de crédito	99,092.80	<b>179,389. 08</b>	997,098.04
Mar-19	Tarjetas de crédito	96,463.36	<b>182,941. 37</b>	951,086.81
Abr-19	Tarjetas de crédito	105,837.61	<b>187,453. 27</b>	970,907.16
May-19	Tarjetas de crédito	115,800.90	<b>191,076.</b>	998,086.73

			<b>95</b>	
Jun-19	Tarjetas de crédito	102,648.24	<b>196,985.10</b>	995,668.68
Jul-19	Tarjetas de crédito	111,240.72	<b>198,627.32</b>	1,012,609.99
Ago-19	Tarjetas de crédito	118,359.81	<b>203,357.18</b>	1,032,662.17
Set-19	Tarjetas de crédito	105,348.34	<b>204,194.90</b>	1,024,629.84
Oct-19	Tarjetas de crédito	112,386.16	<b>205,983.52</b>	1,040,834.36
Nov-19	Tarjetas de crédito	120,788.65	<b>210,053.84</b>	1,067,397.26
Dic-19	Tarjetas de crédito	96,030.27	<b>205,972.37</b>	1,054,099.11

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

## Relación Saldo – Provisión en Tarjeta de Crédito de los Periodos 2017 – 2019

Tabla 9. Relación Saldo - Provisión

<b>Banco Scotiabank Perú</b>		
<b>PERIODO</b>	<b>Saldo en Colocación</b>	<b>Provisión</b>
Ene-17	2,243,42 1	90,218.31
Feb-17	2,294,85 1	90,795.01
Mar-17	2,307,06 1	90,488.35
Abr-17	2,339,47 8	93,046.01
May-17	2,307,06 1	93,722.51
Jun-17	2,437,34 0	90,051.01
Jul-17	2,453,95 8	93,797.33
Ago-17	2,472,80 0	94,843.16
Set-17	2,485,81 5	86,620.30
Oct-17	2,489,23 7	85,316.79
Nov-17	2,516,00 5	90,770.81
Dic-17	2,520,21 9	87,737.21
Ene-18	2,546,72 2	93,675.00
Feb-18	2,573,49 2	98,032.27
Mar-18	2,575,83 5	98,632.34
Abr-18	2,551,79 5	99,577.65
May-18	2,626,96 6	104,412.25
Jun-18	2,681,51 0	104,055.15
Jul-18	2,717,75 2	107,482.45
Ago-18	2,758,31 5	113,079.28
Set-18	2,760,52 9	104,169.58
Oct-18	2,802,58 0	108,901.68
Nov-18	2,851,42 6	113,973.12
Dic-18	2,865,29 3	109,867.16
Ene-19	2,888,54 0	113,353.40
Feb-19	2,938,68 1	111,273.70
Mar-19	3,006,05 6	112,693.15
Abr-19	3,058,87 2	114,095.38

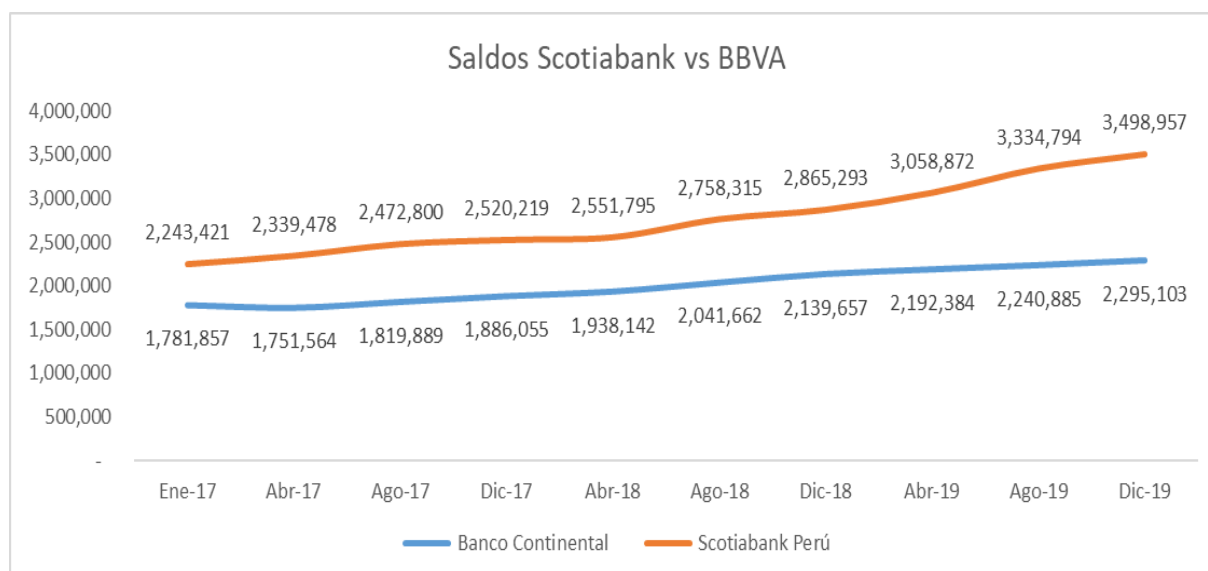
May-19	3,134,74 4	117,971.62
Jun-19	3,252,44 7	123,403.85
Jul-19	3,265,30 9	126,956.61
Ago-19	3,334,79 4	132,001.29
Set-19	3,361,99 2	132,049.86
Oct-19	3,406,46 2	132,364.03
Nov-19	3,479,35 6	132,758.83
Dic-19	3,498,95 7	129,090.96

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

Tabla 10. Saldos Scotiabank vs BBVA 207-2019

PERIODO	Saldos 2017 - 2019	B. BBVA Perú	Scotiabank Perú
		Total (S/. Miles)	Total (S/. Miles)
Ene-17	Tarjetas de crédito	1,781,857	2,243,421
Feb-17	Tarjetas de crédito	1,785,099	2,294,851
Mar-17	Tarjetas de crédito	1,743,749	2,307,061
Abr-17	Tarjetas de crédito	1,751,564	2,339,478
May-17	Tarjetas de crédito	1,743,749	2,307,061
Jun-17	Tarjetas de crédito	1,782,320	2,437,340
Jul-17	Tarjetas de crédito	1,770,415	2,453,958
Ago-17	Tarjetas de crédito	1,819,889	2,472,800
Set-17	Tarjetas de crédito	1,825,259	2,485,815
Oct-17	Tarjetas de crédito	1,862,853	2,489,237
Nov-17	Tarjetas de crédito	1,911,557	2,516,005
Dic-17	Tarjetas de crédito	1,886,055	2,520,219
Ene-18	Tarjetas de crédito	1,912,069	2,546,722
Feb-18	Tarjetas de crédito	1,938,894	2,573,492
Mar-18	Tarjetas de crédito	1,899,368	2,575,835
Abr-18	Tarjetas de crédito	1,938,142	2,551,795
May-18	Tarjetas de crédito	1,959,800	2,626,966
Jun-18	Tarjetas de crédito	1,976,257	2,681,510
Jul-18	Tarjetas de crédito	2,003,551	2,717,752
Ago-18	Tarjetas de crédito	2,041,662	2,758,315
Set-18	Tarjetas de crédito	2,015,031	2,760,529
Oct-18	Tarjetas de crédito	2,092,628	2,802,580
Nov-18	Tarjetas de crédito	2,172,012	2,851,426
Dic-18	Tarjetas de crédito	2,139,657	2,865,293
Ene-19	Tarjetas de crédito	2,142,455	2,888,540
Feb-19	Tarjetas de crédito	2,171,128	2,938,681
Mar-19	Tarjetas de crédito	2,168,991	3,006,056
Abr-19	Tarjetas de crédito	2,192,384	3,058,872
May-19	Tarjetas de crédito	2,241,062	3,134,744
Jun-19	Tarjetas de crédito	2,221,108	3,252,447
Jul-19	Tarjetas de crédito	2,208,392	3,265,309
Ago-19	Tarjetas de crédito	2,240,885	3,334,794
Set-19	Tarjetas de crédito	2,253,680	3,361,992
Oct-19	Tarjetas de crédito	2,275,062	3,406,462
Nov-19	Tarjetas de crédito	2,332,873	3,479,356
Dic-19	Tarjetas de crédito	2,295,103	3,498,957

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.



*Figura 6. Saldos Scotiabank vs BBVA 207-2019*  
*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

**INTERPRETACION:** Según Tabla 10 y Figura 6, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el Banco Scotiabank ha ido incrementando mes a mes su saldo en miles de soles mediante sus colocaciones en tarjetas de crédito.

Empezando enero 2017 con un saldo en miles de soles de S/. 2,24342. y terminando según año de estudio en diciembre 2019 con un saldo de S/. 3,498.957 habiendo un incremento de S/. 1255.536 durante el periodo de estudio.

También se puede apreciar que Banco en comparación empezó en

enero 2017 con un saldo en miles de soles de S/. 1,781.857 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 con un saldo en miles de soles de S/. 2,295.103 habiendo un incremento de S/. 513.246 al finalizar el periodo.

Mediante el grafico se puede apreciar que el Banco Scotiabank y banco en comparación ambos incrementaron su saldo de colocación mediante sus tarjetas de crédito.



Tabla 11. Saldos Tarjeta de Crédito Banca Múltiple 2017-2019

PERIODO	Saldos 2017 - 2019	Total, Banca Múltiple
		Total (S/. Miles)
Ene-17	Tarjetas de crédito	18,250,538
Feb-17	Tarjetas de crédito	18,214,542
Mar-17	Tarjetas de crédito	18,059,580
Abr-17	Tarjetas de crédito	18,034,253
May-17	Tarjetas de crédito	18,059,580
Jun-17	Tarjetas de crédito	18,355,302
Jul-17	Tarjetas de crédito	18,153,021
Ago-17	Tarjetas de crédito	18,187,501
Set-17	Tarjetas de crédito	18,178,450
Oct-17	Tarjetas de crédito	18,329,313
Nov-17	Tarjetas de crédito	18,562,276
Dic-17	Tarjetas de crédito	18,751,268
Ene-18	Tarjetas de crédito	18,658,385
Feb-18	Tarjetas de crédito	18,684,850
Mar-18	Tarjetas de crédito	18,627,142
Abr-18	Tarjetas de crédito	18,830,997
May-18	Tarjetas de crédito	19,183,260
Jun-18	Tarjetas de crédito	19,376,788
Jul-18	Tarjetas de crédito	19,368,865
Ago-18	Tarjetas de crédito	19,731,882
Set-18	Tarjetas de crédito	19,743,468
Oct-18	Tarjetas de crédito	20,209,656
Nov-18	Tarjetas de crédito	20,751,641
Dic-18	Tarjetas de crédito	21,119,152
Ene-19	Tarjetas de crédito	21,176,939
Feb-19	Tarjetas de crédito	21,410,155
Mar-19	Tarjetas de crédito	20,730,020
Abr-19	Tarjetas de crédito	21,012,537
May-19	Tarjetas de crédito	21,354,115
Jun-19	Tarjetas de crédito	21,584,536
Jul-19	Tarjetas de crédito	21,734,105
Ago-19	Tarjetas de crédito	21,993,433
Set-19	Tarjetas de crédito	22,215,740
Oct-19	Tarjetas de crédito	22,391,629
Nov-19	Tarjetas de crédito	22,827,731
Dic-19	Tarjetas de crédito	23,074,841

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

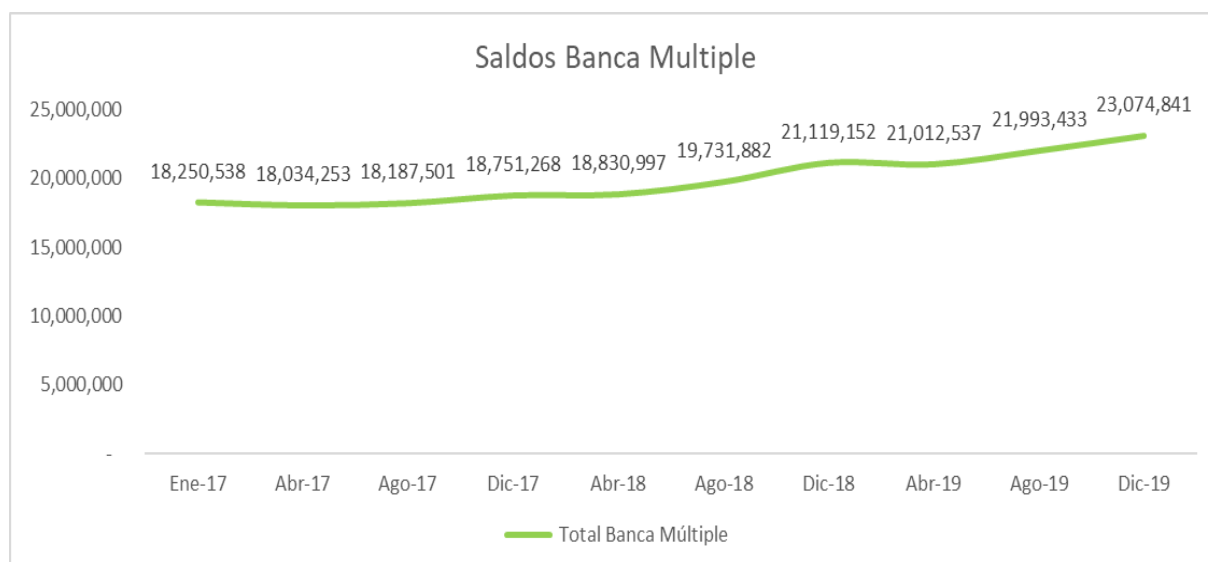


Figura 7. Saldo Tarjeta de Crédito Banca Múltiple 2017-2019  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

**INTERPRETACION:** Según Tabla 11 y Figura 7, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, La Banca múltiple ha ido incrementando mes a mes saldo en miles de soles mediante las colocaciones en tarjetas de crédito.

Empezando en enero 2017 con un saldo en miles de soles de S/. 18,250,538, y terminando según año de estudio en diciembre 2019 con un saldo en miles de soles S/. 23,074,841 habiendo un incremento de S/. 4824.303

Este cuadro refleja que en general en la Banca múltiple las colocaciones en tarjeta de crédito han ido incrementando, debido a la necesidad de los consumidores con la finalidad de no cargar dinero en efectivo para adquirir un bien y/o un servicio, con la facilidad de poder pagarlo en cuotas según capacidad de pago.

Tabla 12. Ratio de Mora Scotiabank vs BBVA 2017-2019

<b>PERIODO</b>	<b>Ratio de Morosidad 2017 - 2019</b>	<b>B. BBVA Perú</b>	<b>Scotiabank Perú</b>
Ene-17	Tarjetas de crédito	3.4 9	5.48
Feb-17	Tarjetas de crédito	4.0 2	5.30
Mar-17	Tarjetas de crédito	2.8 5	5.16
Abr-17	Tarjetas de crédito	3.6 0	5.24
May-17	Tarjetas de crédito	3.8 7	5.22
Jun-17	Tarjetas de crédito	2.7 9	5.07
Jul-17	Tarjetas de crédito	2.9 4	5.14
Ago-17	Tarjetas de crédito	3.2 7	5.44
Set-17	Tarjetas de crédito	2.5 1	5.30
Oct-17	Tarjetas de crédito	3.0 7	5.03
Nov-17	Tarjetas de crédito	3.5 8	5.08
Dic-17	Tarjetas de crédito	2.0 1	4.68
Ene-18	Tarjetas de crédito	2.8 9	5.08
Feb-18	Tarjetas de crédito	3.1 7	5.00
Mar-18	Tarjetas de crédito	2.0 1	4.80
Abr-18	Tarjetas de crédito	2.4 4	4.89
May-18	Tarjetas de crédito	2.9 3	4.88
Jun-18	Tarjetas de crédito	1.7 9	4.88
Jul-18	Tarjetas de crédito	2.1 6	4.86
Ago-18	Tarjetas de crédito	2.6 8	4.82
Set-18	Tarjetas de crédito	2.6 0	4.65
Oct-18	Tarjetas de crédito	3.1 1	4.62
Nov-18	Tarjetas de crédito	3.6 9	4.67
Dic-18	Tarjetas de crédito	2.4 6	4.56
Ene-19	Tarjetas de crédito	3.2 2	4.55
Feb-19	Tarjetas de crédito	3.5 2	4.45
Mar-19	Tarjetas de crédito	3.2 2	4.40
Abr-19	Tarjetas de crédito	3.7 4	4.49
May-19	Tarjetas de crédito	4.2	4.54

		1	
Jun-19	Tarjetas de crédito	3.4 9	4.55
Jul-19	Tarjetas de crédito	4.0 7	4.66
Ago-19	Tarjetas de crédito	4.6 4	4.72
Set-19	Tarjetas de crédito	3.7 4	4.72
Oct-19	Tarjetas de crédito	4.1 4	4.73
Nov-19	Tarjetas de crédito	4.6 2	4.66
Dic-19	Tarjetas de crédito	3.2 2	4.65

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

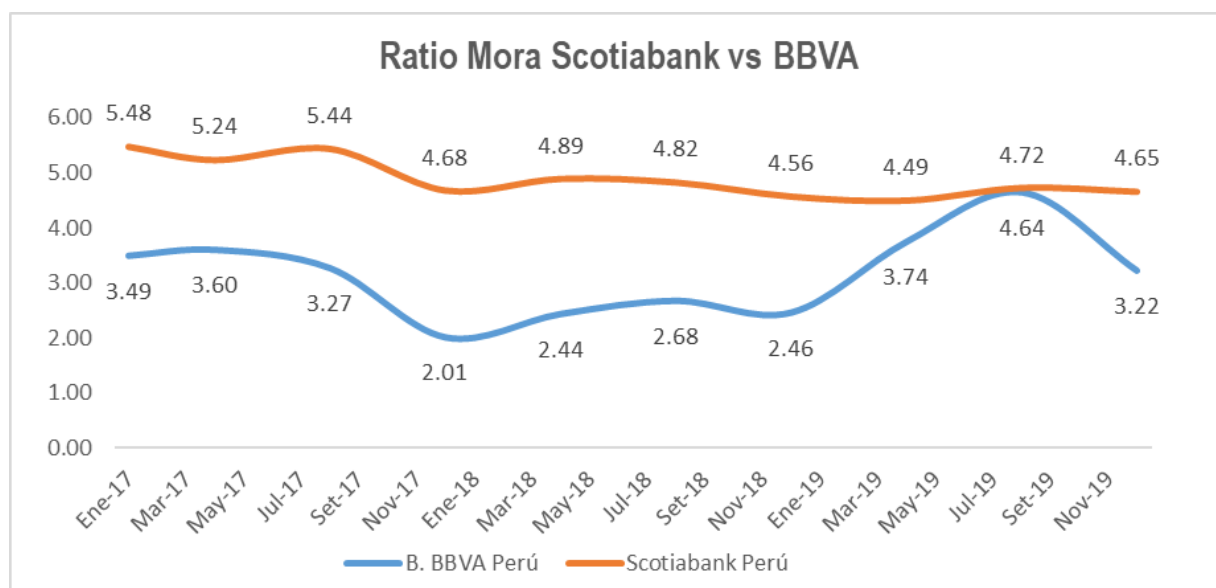


Figura 8. Ratio de Mora Scotiabank vs BBVA 2017-2019  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

**INTERPRETACION:** Según Tabla 12 y Figura 8, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el Banco Scotiabank ha ido disminuyendo su ratio de morosidad en tarjeta de crédito, Empezando en enero 2017 con una ratio de mora de 5.48%, luego al año siguiente abril 2018 su ratio de morosidad baja a 4.89%, y terminando según año de estudio en diciembre 2019 en 4.65% ratio de morosidad en tarjeta de crédito.

Cabe mencionar que la recuperación de la cartera en mora del Banco Scotiabank Perú es a cargo de la empresa Scotia Contacto que pertenece al grupo Scotiabank Perú, en el cual tienen personal de gestión telefónico y de campo y se puede apreciar que ratio de morosidad ha bajado de 5.48% a 4.65% (- 0.83 puntos porcentuales)

Se apreciar que Banco en comparación empezó el periodo enero 2017 en 3.49% y termino en diciembre del mismo año en 2.01%, teniendo ese mes su mejor ratio de morosidad, para luego al finalizar en periodo de estudio diciembre 2019 en 3.22%

El análisis de estudio de banco en comparación fue que ratio de morosidad ha bajado de 3.49% a 3.22% (-0.27 puntos porcentuales)

Tabla 13. Ratio de Morosidad en la Banca Múltiple 2017-2019

<b>PERIODO</b>	<b>Ratio de Morosidad 2017 - 2019</b>	<b>TOTAL, BANCA MÚLTIPLE</b>
Ene-17	Tarjetas de crédito	5.06
Feb-17	Tarjetas de crédito	5.19
Mar-17	Tarjetas de crédito	5.14
Abr-17	Tarjetas de crédito	5.26
May-17	Tarjetas de crédito	5.34
Jun-17	Tarjetas de crédito	5.10
Jul-17	Tarjetas de crédito	5.04
Ago-17	Tarjetas de crédito	5.23
Set-17	Tarjetas de crédito	5.22
Oct-17	Tarjetas de crédito	5.34
Nov-17	Tarjetas de crédito	5.39
Dic-17	Tarjetas de crédito	5.09
Ene-18	Tarjetas de crédito	5.18
Feb-18	Tarjetas de crédito	5.14
Mar-18	Tarjetas de crédito	4.85
Abr-18	Tarjetas de crédito	4.85
May-18	Tarjetas de crédito	4.94
Jun-18	Tarjetas de crédito	4.80
Jul-18	Tarjetas de crédito	4.75
Ago-18	Tarjetas de crédito	4.71
Set-18	Tarjetas de crédito	4.01
Oct-18	Tarjetas de crédito	3.92
Nov-18	Tarjetas de crédito	3.92
Dic-18	Tarjetas de crédito	3.74
Ene-19	Tarjetas de crédito	3.79
Feb-19	Tarjetas de crédito	3.78
Mar-19	Tarjetas de crédito	3.65
Abr-19	Tarjetas de crédito	3.77
May-19	Tarjetas de crédito	3.95
Jun-19	Tarjetas de crédito	3.90
Jul-19	Tarjetas de crédito	3.95
Ago-19	Tarjetas de crédito	4.05
Set-19	Tarjetas de crédito	4.00
Oct-19	Tarjetas de crédito	3.99
Nov-19	Tarjetas de crédito	4.08
Dic-19	Tarjetas de crédito	4.02

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

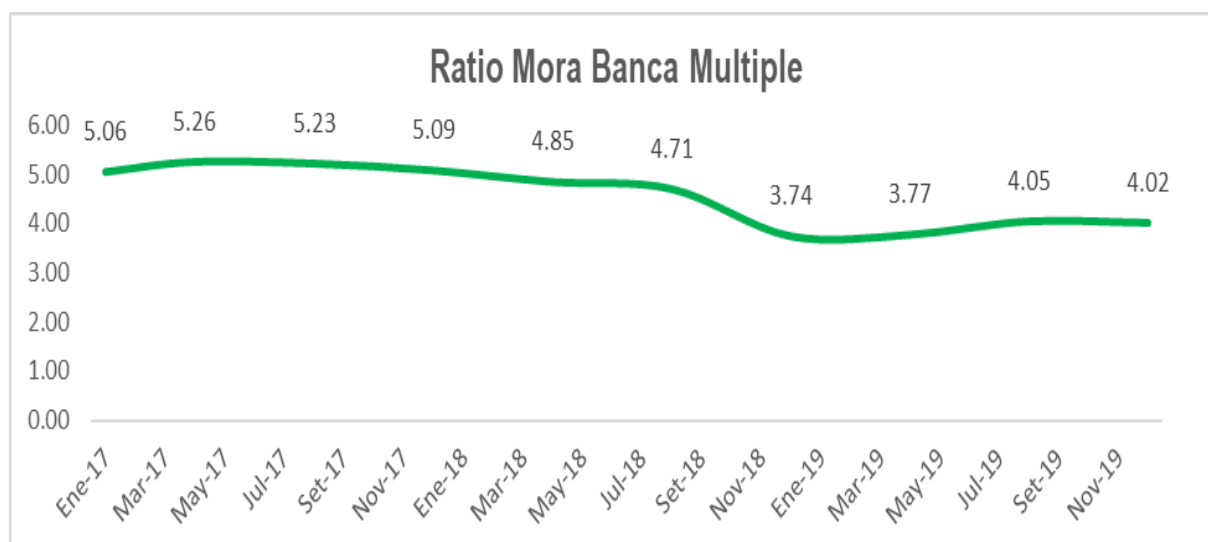


Figura 9. Ratio de Mora en la Banca Múltiple  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

**INTERPRETACION:** Según Tabla 13 y Figura 9, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, la Mora en la Banca múltiple ha disminuyendo su ratio de morosidad en tarjeta de crédito.

Empezando en enero 2017 con una ratio de mora de 5.06%, luego al año siguiente abril 2018 su ratio de morosidad baja a 4.85%, y terminando según año de estudio en diciembre 2019 en 4.02% ratio de morosidad en tarjeta de crédito.

El análisis del periodo en estudio fue que la Banca múltiple redujo su ratio de mora de 5.06% a 4.02% (-1.04 puntos porcentuales) en donde se puede apreciar que las empresas vinculadas al sector financiero tuvieron un adecuado manejo en el portafolio de cliente en mora.

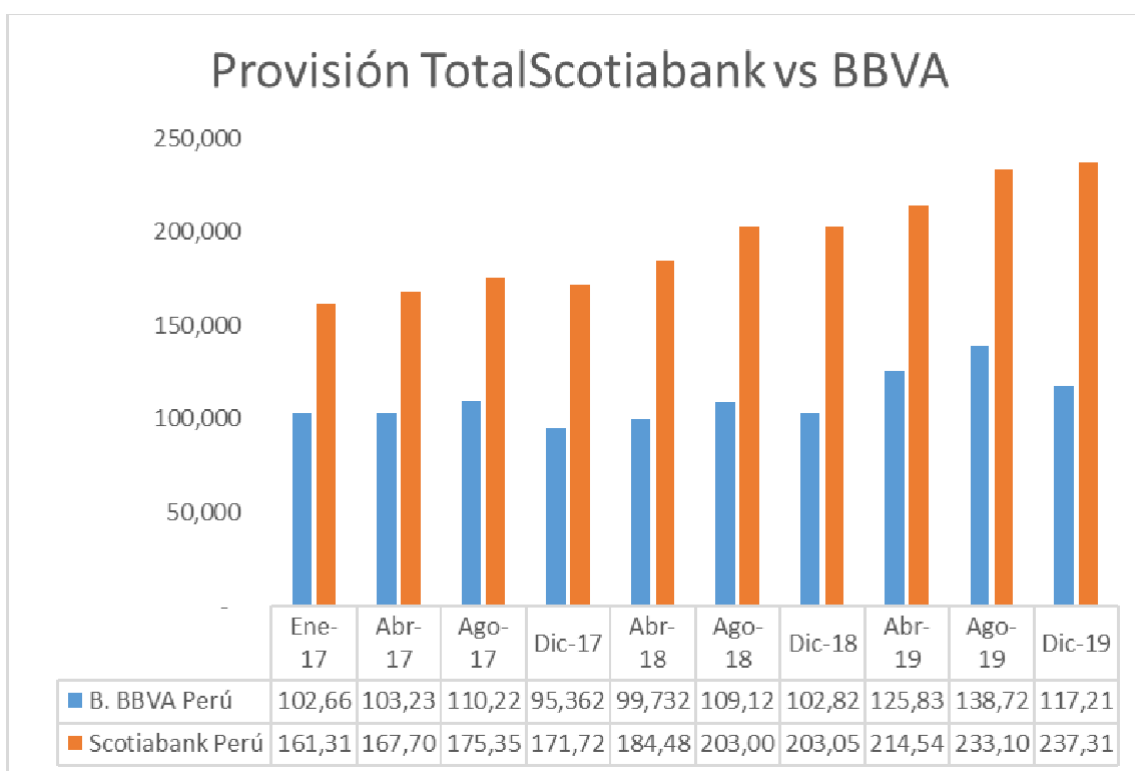
Tabla 14. Provisión Total Scotiabank vs BBVA 2017-2019

PERIODO	Provisión Total 2017 - 2019	B. BBVA Perú	Scotiabank Perú
Ene-17	Tarjetas de crédito	102,664.80	161,311. 27
Feb-17	Tarjetas de crédito	107,526.71	163,170. 56
Mar-17	Tarjetas de crédito	94,719.44	163,927. 96
Abr-17	Tarjetas de crédito	103,235.98	167,708. 09
May-17	Tarjetas de crédito	112,862.95	166,203. 18
Jun-17	Tarjetas de crédito	105,692.27	167,186. 21
Jul-17	Tarjetas de crédito	106,298.18	172,101. 91
Ago-17	Tarjetas de crédito	110,219.89	175,352. 62
Set-17	Tarjetas de crédito	97,762.97	168,767. 87
Oct-17	Tarjetas de crédito	106,299.49	168,806. 23
Nov-17	Tarjetas de crédito	115,638.40	174,903. 28
Dic-17	Tarjetas de crédito	95,361.95	171,728. 73
Ene-18	Tarjetas de crédito	104,751.35	178,353. 62
Feb-18	Tarjetas de crédito	110,130.25	184,114. 29
Mar-18	Tarjetas de crédito	91,453.41	183,962. 23
Abr-18	Tarjetas de crédito	99,731.62	184,482. 39
May-18	Tarjetas de crédito	106,746.12	191,417. 26
Jun-18	Tarjetas de crédito	92,282.59	193,907. 12
Jul-18	Tarjetas de crédito	99,437.31	196,619. 22
Ago-18	Tarjetas de crédito	109,127.89	203,004. 50
Set-18	Tarjetas de crédito	95,228.09	195,025. 75
Oct-18	Tarjetas de crédito	107,664.32	200,175. 18
Nov-18	Tarjetas de crédito	120,357.67	206,360. 54
Dic-18	Tarjetas de crédito	102,825.16	203,058. 98
Ene-19	Tarjetas de crédito	113,686.52	205,216. 87
Feb-19	Tarjetas de crédito	118,915.89	205,353. 75
Mar-19	Tarjetas de crédito	116,284.42	209,510. 57
Abr-19	Tarjetas de crédito	125,834.84	214,542. 94
May-19	Tarjetas de crédito	136,146.30	218,883. 38
Jun-19	Tarjetas de crédito	122,896.04	225,914.



			68
Jul-19	Tarjetas de crédito	131,347.33	227,723. 37
Ago-19	Tarjetas de crédito	138,722.81	233,103. 42
Set-19	Tarjetas de crédito	125,970.41	234,275. 28
Oct-19	Tarjetas de crédito	133,154.83	236,400. 35
Nov-19	Tarjetas de crédito	142,037.54	241,063. 76
Dic-19	Tarjetas de crédito	117,215.37	237,319. 21

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*



*Figura 10. Provisión Total Scotiabank vs BBVA 2017-2019*  
*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

**INTERPRETACION:** Según Tabla 14 y Figura 10, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el Banco scotiabank ha ido incrementando su provisión total en saldo en miles de soles a consecuencia de su morosidad en tarjetas de crédito, En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 161.311. y al término del periodo diciembre 2017 incrementa la provisiona S/. 171.720, Luego en diciembre 2018 provisiona S/. 203.050, y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 237.319.

El análisis del periodo de estudio fue que Banco Scotiabank incremento su provisión de S/. 161,311.27 a S/. 237,319.21 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 76,007.94,

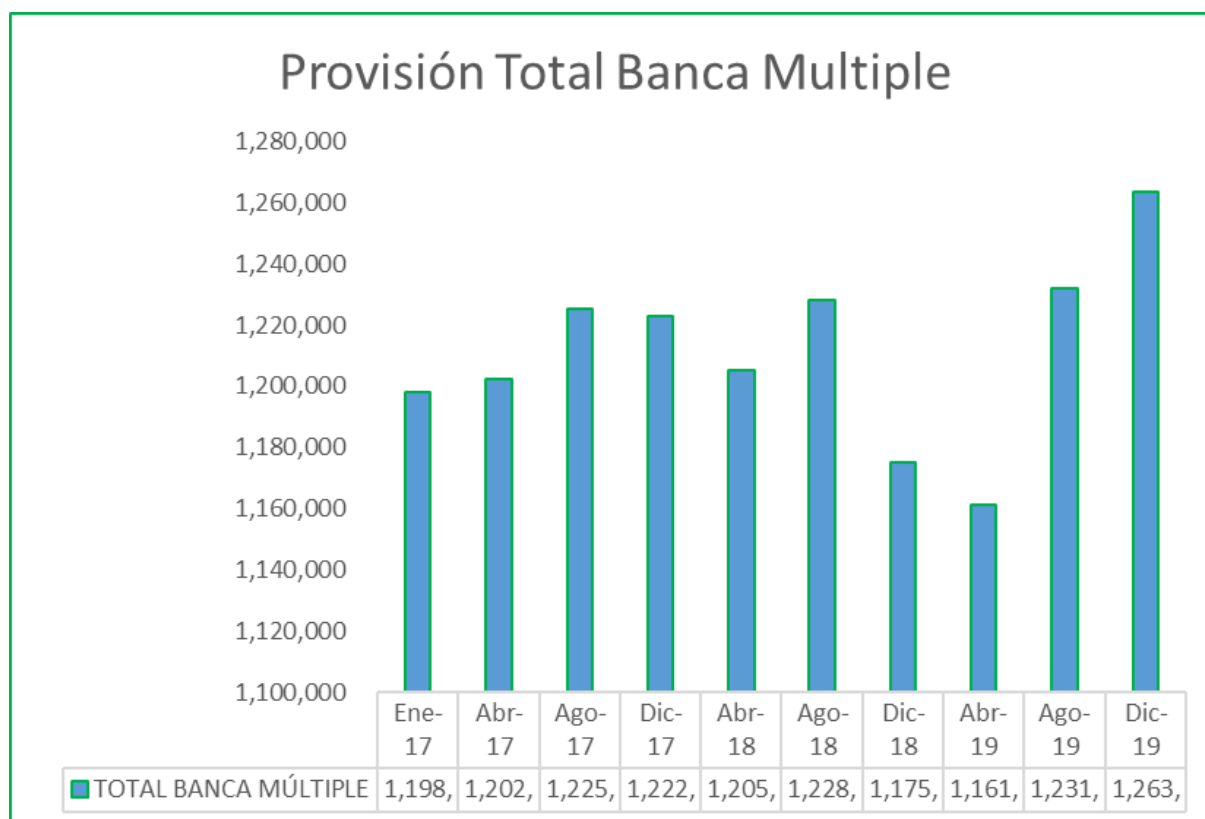
Se aprecia que Banco en comparación también incremento su provisión de empezó en enero 2017 S/. 102.664.80 y terminando el año de estudio en diciembre 2019 S/. 117.215.37 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 14,550.57

Tabla 15. Provisión Total Banca Múltiple 2017-2019

PERIODO	Provisión Total 2017 - 2019	TOTAL, BANCA MÚLTIPLE
Ene-17	Tarjetas de crédito	1,198,213. 20
Feb-17	Tarjetas de crédito	1,198,448. 64
Mar-17	Tarjetas de crédito	1,188,030. 63
Abr-17	Tarjetas de crédito	1,202,189. 93
May-17	Tarjetas de crédito	1,222,277. 16
Jun-17	Tarjetas de crédito	1,218,142. 06
Jul-17	Tarjetas de crédito	1,205,695. 72
Ago-17	Tarjetas de crédito	1,225,201. 99
Set-17	Tarjetas de crédito	1,203,699. 71
Oct-17	Tarjetas de crédito	1,224,553. 27
Nov-17	Tarjetas de crédito	1,248,435. 86
Dic-17	Tarjetas de crédito	1,222,706. 81
Ene-18	Tarjetas de crédito	1,235,411. 64
Feb-18	Tarjetas de crédito	1,232,608. 30
Mar-18	Tarjetas de crédito	1,187,731. 65
Abr-18	Tarjetas de crédito	1,205,361. 03
May-18	Tarjetas de crédito	1,227,807. 33
Jun-18	Tarjetas de crédito	1,209,852. 78
Jul-18	Tarjetas de crédito	1,203,654. 42
Ago-18	Tarjetas de crédito	1,228,268. 94
Set-18	Tarjetas de crédito	1,138,982. 93
Oct-18	Tarjetas de crédito	1,168,944. 02
Nov-18	Tarjetas de crédito	1,196,997. 42
Dic-18	Tarjetas de crédito	1,175,113. 20
Ene-19	Tarjetas de crédito	1,193,614. 89
Feb-19	Tarjetas de crédito	1,190,403. 02
Mar-19	Tarjetas de crédito	1,138,492. 67
Abr-19	Tarjetas de crédito	1,161,088. 20
May-19	Tarjetas de crédito	1,191,328. 82

Jun-19	Tarjetas de crédito	1,191,440. 72
Jul-19	Tarjetas de crédito	1,209,598. 64
Ago-19	Tarjetas de crédito	1,231,966. 24
Set-19	Tarjetas de crédito	1,226,429. 09
Oct-19	Tarjetas de crédito	1,243,604. 58
Nov-19	Tarjetas de crédito	1,273,980. 93
Dic-19	Tarjetas de crédito	1,263,603. 74

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*



*Figura 11. Provisión Total Banca Múltiple 2017-2019*  
*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

**INTERPRETACION:** Según Tabla 15 y Figura 11, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, la Banca múltiple ha ido incrementando su provisión total en saldo en miles de soles a consecuencia de la morosidad en tarjetas de crédito.

En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 1,198. y al término del periodo diciembre 2017 incrementa la provisiona S/. 1,222. Luego en diciembre 2018 provisiona S/. 1,175. y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 1,263.

El análisis del periodo de estudio fue que la Banca múltiple incremento su provisión de S/. 1,198.213.20 a S/. 1,263.603.74 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 65.390.54 a consecuencia de la clasificación crediticia que conforman todas las empresas vinculadas a la banca múltiple.

Tabla 16. Provisión &gt; 0 Scotiabank vs BBVA 2017-2019

PERIODO	Provisión >0 2017 - 2019	B. BBVA Perú	Scotiabank Perú
Ene-17	Tarjetas de crédito	86,447.2 9	141,586. 51
Feb-17	Tarjetas de crédito	91,400.2 4	142,943. 93
Mar-17	Tarjetas de crédito	78,766.9 8	143,651. 10
Abr-17	Tarjetas de crédito	87,398.8 7	147,205. 12
May-17	Tarjetas de crédito	97,194.8 0	145,873. 14
Jun-17	Tarjetas de crédito	89,553.0 9	145,689. 13
Jul-17	Tarjetas de crédito	90,246.2 9	150,506. 41
Ago-17	Tarjetas de crédito	93,668.0 9	153,653. 88
Set-17	Tarjetas de crédito	81,048.4 3	146,888. 45
Oct-17	Tarjetas de crédito	89,252.1 0	146,868. 77
Nov-17	Tarjetas de crédito	98,208.9 9	152,850. 33
Dic-17	Tarjetas de crédito	77,957.7 9	149,565. 95
Ene-18	Tarjetas de crédito	87,146.3 8	155,995. 98
Feb-18	Tarjetas de crédito	92,349.2 5	161,630. 44
Mar-18	Tarjetas de crédito	73,863.3 8	161,390. 24
Abr-18	Tarjetas de crédito	81,880.3 9	162,062. 44
May-18	Tarjetas de crédito	88,753.8 7	168,325. 52
Jun-18	Tarjetas de crédito	73,992.6 1	170,437. 46
Jul-18	Tarjetas de crédito	80,955.0 6	172,681. 49
Ago-18	Tarjetas de crédito	90,342.6 4	178,820. 88
Set-18	Tarjetas de crédito	76,616.2 1	170,751. 97
Oct-18	Tarjetas de crédito	88,380.3 3	175,488. 89
Nov-18	Tarjetas de crédito	100,431. 93	181,209. 70
Dic-18	Tarjetas de crédito	83,050.3 3	177,733. 21
Ene-19	Tarjetas de crédito	94,023.4 4	179,686. 07
Feb-19	Tarjetas de crédito	99,092.8 0	179,389. 08
Mar-19	Tarjetas de crédito	96,463.3 6	182,941. 37
Abr-19	Tarjetas de crédito	105,837. 61	187,453. 27
May-19	Tarjetas de crédito	115,800.	191,076.

		90	95
Jun-19	Tarjetas de crédito	102,648. 24	196,985. 10
Jul-19	Tarjetas de crédito	111,240. 72	198,627. 32
Ago-19	Tarjetas de crédito	118,359. 81	203,357. 18
Set-19	Tarjetas de crédito	105,348. 34	204,194. 90
Oct-19	Tarjetas de crédito	112,386. 16	205,983. 52
Nov-19	Tarjetas de crédito	120,788. 65	210,053. 84
Dic-19	Tarjetas de crédito	96,030.2 7	205,972. 37

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

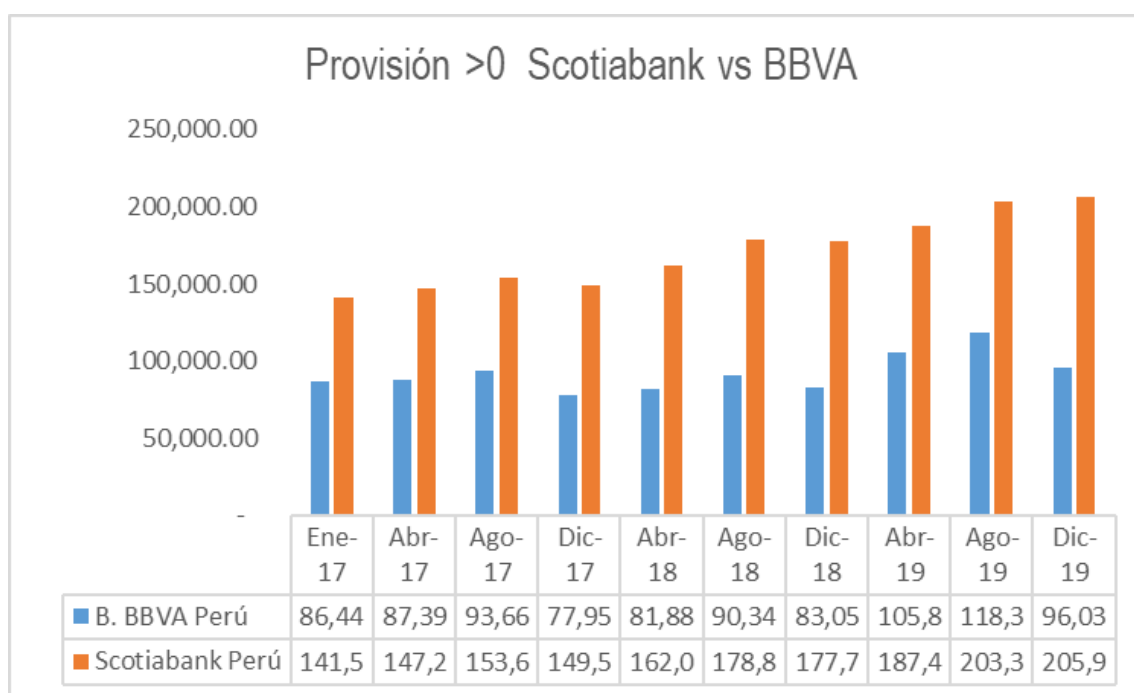


Figura 12. Provisión > 0 Scotiabank vs BBVA 2017-2019

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

**INTERPRETACION:** Según Tabla 16 y Figura 12, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el Banco scotiabank ha ido incrementando su provisión > 0 (Según clasificación crediticia corresponde a clientes en mora a partir de 9 días a más) total en saldo en miles de soles en tarjetas de crédito. En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 141.586.51 y al término del periodo diciembre 2017 incrementa la provisiona S/. 149.565.95 Luego en diciembre 2018 provisiona S/. 177.733.21 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 205.972.37

El análisis del periodo de estudio fue que Banco Scotiabank incremento su provisión de S/. 141.586.51 a S/. 205.972.37 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 64.385.86

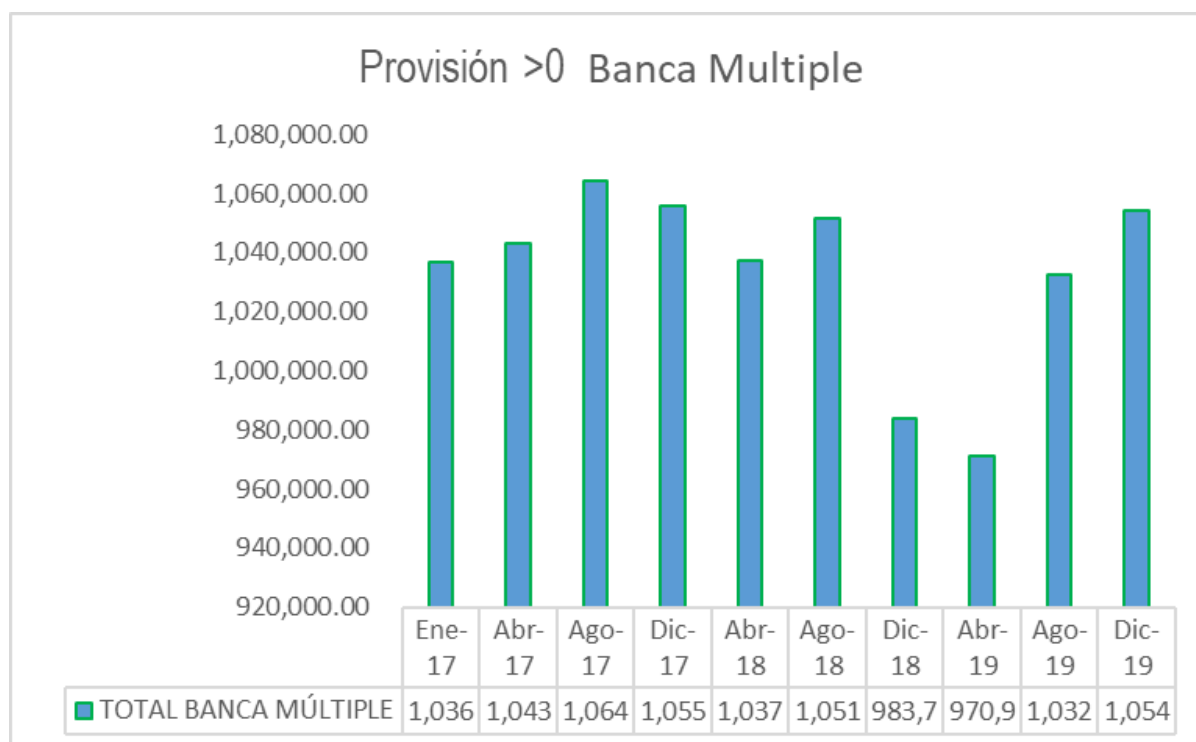
Se aprecia que banco en comparación también incremento su provisión empezó en enero 2017 S/. 86.447.29 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 S/. 96.030.27 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 9.524.27



Tabla 17. Provisión &gt;0 Total en la Banca Múltiple

PERIODO	Provisión >0 2017 - 2019	TOTAL, BANCA MÚLTIPLE
Ene-17	Tarjetas de crédito	1,036,504.09
Feb-17	Tarjetas de crédito	1,037,579.85
Mar-17	Tarjetas de crédito	1,028,456.98
Abr-17	Tarjetas de crédito	1,043,107.80
May-17	Tarjetas de crédito	1,062,697.11
Jun-17	Tarjetas de crédito	1,055,831.88
Jul-17	Tarjetas de crédito	1,045,054.65
Ago-17	Tarjetas de crédito	1,064,407.44
Set-17	Tarjetas de crédito	1,043,044.80
Oct-17	Tarjetas de crédito	1,062,349.58
Nov-17	Tarjetas de crédito	1,084,313.79
Dic-17	Tarjetas de crédito	1,055,764.98
Ene-18	Tarjetas de crédito	1,069,548.37
Feb-18	Tarjetas de crédito	1,066,749.76
Mar-18	Tarjetas de crédito	1,021,939.42
Abr-18	Tarjetas de crédito	1,037,512.08
May-18	Tarjetas de crédito	1,056,561.98
Jun-18	Tarjetas de crédito	1,036,913.16
Jul-18	Tarjetas de crédito	1,029,918.84
Ago-18	Tarjetas de crédito	1,051,321.87
Set-18	Tarjetas de crédito	961,269.52
Oct-18	Tarjetas de crédito	986,769.02
Nov-18	Tarjetas de crédito	1,009,707.97
Dic-18	Tarjetas de crédito	983,748.48
Ene-19	Tarjetas de crédito	1,002,176.47
Feb-19	Tarjetas de crédito	997,098.04
Mar-19	Tarjetas de crédito	951,086.81
Abr-19	Tarjetas de crédito	970,907.16
May-19	Tarjetas de crédito	998,086.73
Jun-19	Tarjetas de crédito	995,668.68
Jul-19	Tarjetas de crédito	1,012,609.99
Ago-19	Tarjetas de crédito	1,032,662.17
Set-19	Tarjetas de crédito	1,024,629.84
Oct-19	Tarjetas de crédito	1,040,834.36
Nov-19	Tarjetas de crédito	1,067,397.26
Dic-19	Tarjetas de crédito	1,054,099.11

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.



*Figura 13. Provisión >0 Total en la Banca Múltiple*  
*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

**INTERPRETACION:** Según Tabla 17 y Figura 13, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, la banca múltiple ha ido incrementando su provisión > 0, (Según Tabla Nro.1 cuadro de clasificación crediticia corresponde a clientes en mora de 9 día a más) total en saldo en miles de soles en tarjetas de crédito.

En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 1,036.504.09 y al término del periodo diciembre 2017 incrementa la provisiona S/. 1,055.764.98 luego al siguiente periodo en diciembre 2018 reduce la provisión en S/. 983.748.48 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 1,054.099.11

El análisis del periodo de estudio fue que la banca múltiple incremento su provisión a S/ 17,595.02 a consecuencia de la clasificación crediticia que conforman todas las empresas vinculadas al sector financiero del país.

Tabla 18. Provisión Clasificación Normal (0) Scotiabank Perú

PERIODO	Concepto	Clasificación 0
		Normal 0 a 8 días
		1%
Ene-17	Tarjetas de crédito	19,724.77
Feb-17	Tarjetas de crédito	20,226.64
Mar-17	Tarjetas de crédito	20,276.86
Abr-17	Tarjetas de crédito	20,502.97
May-17	Tarjetas de crédito	20,330.04
Jun-17	Tarjetas de crédito	21,497.07
Jul-17	Tarjetas de crédito	21,595.50
Ago-17	Tarjetas de crédito	21,698.74
Set-17	Tarjetas de crédito	21,879.42
Oct-17	Tarjetas de crédito	21,937.46
Nov-17	Tarjetas de crédito	22,052.95
Dic-17	Tarjetas de crédito	22,162.78
Ene-18	Tarjetas de crédito	22,357.64
Feb-18	Tarjetas de crédito	22,483.85
Mar-18	Tarjetas de crédito	22,571.98
Abr-18	Tarjetas de crédito	22,419.95
May-18	Tarjetas de crédito	23,091.74
Jun-18	Tarjetas de crédito	23,469.67
Jul-18	Tarjetas de crédito	23,937.73
Ago-18	Tarjetas de crédito	24,183.62
Set-18	Tarjetas de crédito	24,273.78
Oct-18	Tarjetas de crédito	24,686.29
Nov-18	Tarjetas de crédito	25,150.84
Dic-18	Tarjetas de crédito	25,325.77
Ene-19	Tarjetas de crédito	25,530.80
Feb-19	Tarjetas de crédito	25,964.68
Mar-19	Tarjetas de crédito	26,569.20
Abr-19	Tarjetas de crédito	27,089.67
May-19	Tarjetas de crédito	27,806.43
Jun-19	Tarjetas de crédito	28,929.58
Jul-19	Tarjetas de crédito	29,096.06
Ago-19	Tarjetas de crédito	29,746.24

Set-19	Tarjetas de crédito	30,080.38
Oct-19	Tarjetas de crédito	30,416.83
Nov-19	Tarjetas de crédito	31,009.93
Dic-19	Tarjetas de crédito	31,346.83

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS.*

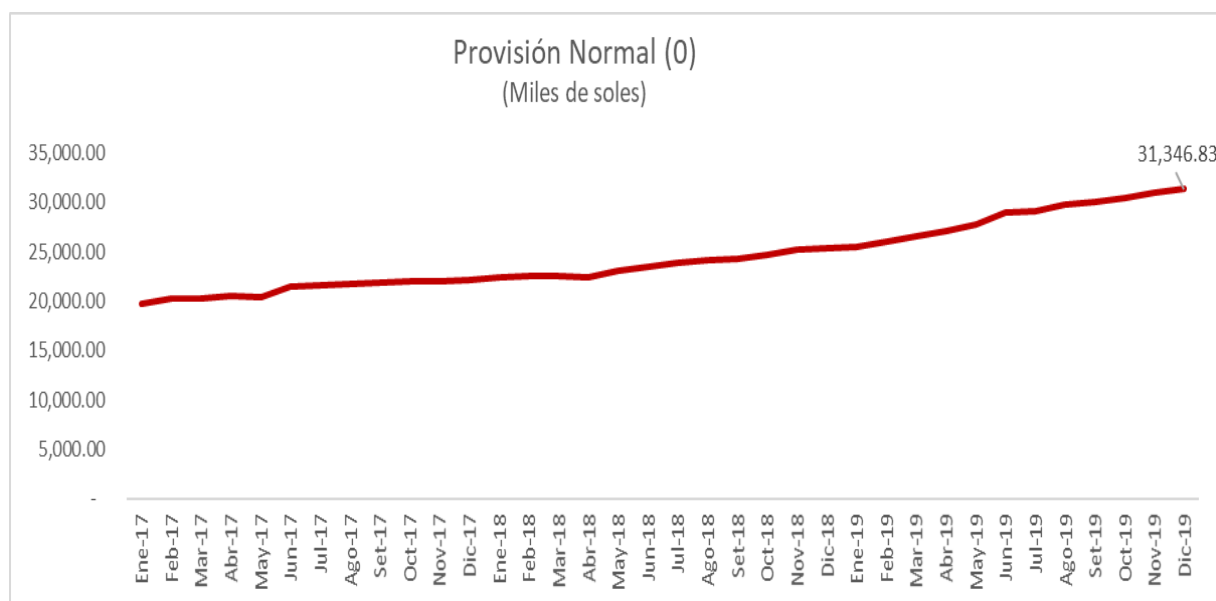


Figura 14. Provisión en la Clasificación Normal (0)

Fuente: Elaboración Propia Según SBS

**INTERPRETACION:** Según Tabla 18 y Figura 14, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el banco scotiabank ha ido incrementando su provisión en clasificación crediticia Normal (0) (Según Tabla Nro.1 cuadro de clasificación crediticia corresponde a clientes en mora de 0 a 8 días, Según Tabla Nro.2 provisiona el 1%) total en saldo miles de soles en tarjetas de crédito.

En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 19,724.77 luego al año siguiente enero 2018 aumenta en provisión saldo en miles de soles de S/. 22,357.64 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 31,346.83

El análisis del periodo de estudio fue que Banco Scotiabank incremento su provisión de S/. 19.724 a S/. 31.346 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 11.622

Tabla 19. Provisión Clasificación CPP (1) Scotiabank Perú

PERIODO	Concepto	Clasificación 1
		CPP 9 a 30 días
		5%
Ene-17	Tarjetas de crédito	3,855.65
Feb-17	Tarjetas de crédito	3,900.47
Mar-17	Tarjetas de crédito	4,135.85
Abr-17	Tarjetas de crédito	4,423.71
May-17	Tarjetas de crédito	3,834.41
Jun-17	Tarjetas de crédito	4,299.67
Jul-17	Tarjetas de crédito	4,353.16
Ago-17	Tarjetas de crédito	4,495.65
Set-17	Tarjetas de crédito	4,492.77
Oct-17	Tarjetas de crédito	4,358.18
Nov-17	Tarjetas de crédito	4,780.07
Dic-17	Tarjetas de crédito	4,652.80
Ene-18	Tarjetas de crédito	4,709.33
Feb-18	Tarjetas de crédito	5,045.94
Mar-18	Tarjetas de crédito	4,690.47
Abr-18	Tarjetas de crédito	4,276.66
May-18	Tarjetas de crédito	4,208.26
Jun-18	Tarjetas de crédito	4,963.19
Jul-18	Tarjetas de crédito	4,254.37
Ago-18	Tarjetas de crédito	4,702.71
Set-18	Tarjetas de crédito	4,851.56
Oct-18	Tarjetas de crédito	4,627.55
Nov-18	Tarjetas de crédito	4,369.50
Dic-18	Tarjetas de crédito	4,336.91
Ene-19	Tarjetas de crédito	4,398.75
Feb-19	Tarjetas de crédito	4,658.41
Mar-19	Tarjetas de crédito	4,718.24
Abr-19	Tarjetas de crédito	4,505.94
May-19	Tarjetas de crédito	4,420.24
Jun-19	Tarjetas de crédito	4,445.10
Jul-19	Tarjetas de crédito	4,311.77
Ago-19	Tarjetas de crédito	4,238.43
Set-19	Tarjetas de crédito	3,782.14
Oct-19	Tarjetas de crédito	4,196.23
Nov-19	Tarjetas de crédito	4,611.94
Dic-19	Tarjetas de crédito	4,137.63

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

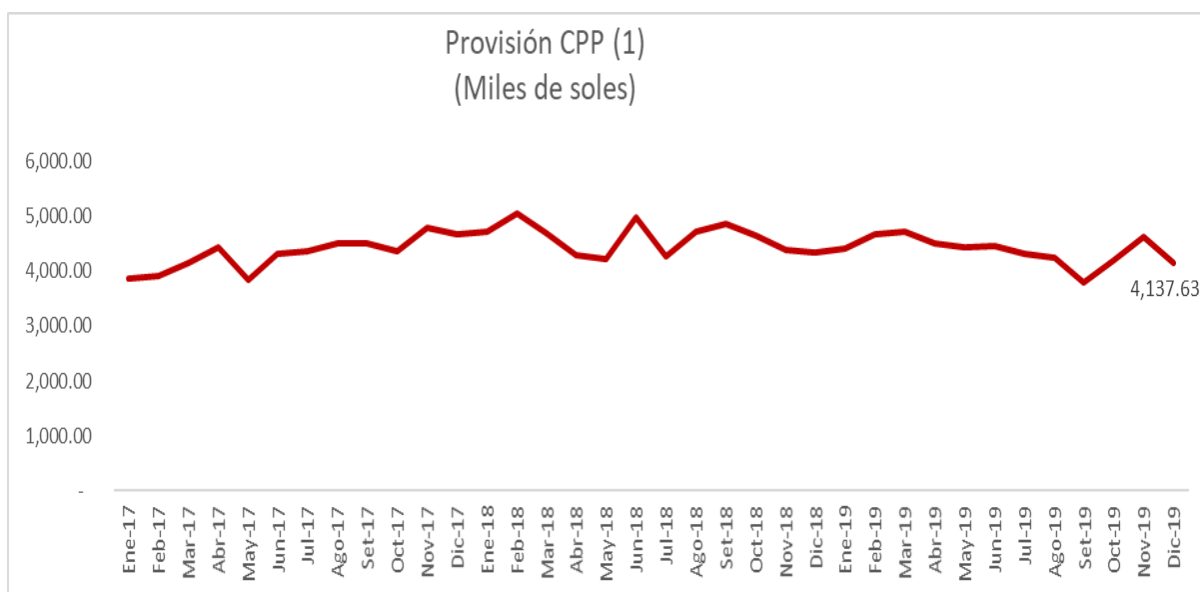


Figura 15. Provisión en la Clasificación CPP (1)

Fuente: Elaboración Propia Según SBS

**INTERPRETACION:** Según Tabla 19 y Figura 15, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el banco scotiabank ha ido incrementando su provisión en clasificación crediticia CPP (1) (Según Tabla Nro.1 cuadro de clasificación crediticia corresponde a clientes en mora de 9 a 30 días, Según Tabla Nro.2 provisiona el 5%) total en saldo en miles de soles en tarjetas de crédito.

En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 3,855 luego al año siguiente enero 2018 aumenta provisión saldo en miles de soles S/. 4,709 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 4,137

El análisis del periodo de estudio fue que Banco Scotiabank incremento su provisión de S/. 3,855.65 a S/. 4,137.63 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 281.98

Tabla 20. Provisión Clasificación Deficiente (2) Scotiabank Perú

PERIODO	Concepto	Clasificación 2
		Deficiente 31 a 60 días
		25%
Ene-17	Tarjetas de crédito	10,467.78
Feb-17	Tarjetas de crédito	9,843.73
Mar-17	Tarjetas de crédito	10,482.36
Abr-17	Tarjetas de crédito	10,615.07
May-17	Tarjetas de crédito	9,908.57
Jun-17	Tarjetas de crédito	11,153.25
Jul-17	Tarjetas de crédito	11,266.10
Ago-17	Tarjetas de crédito	11,847.58
Set-17	Tarjetas de crédito	12,187.99
Oct-17	Tarjetas de crédito	11,866.35
Nov-17	Tarjetas de crédito	12,359.56
Dic-17	Tarjetas de crédito	11,937.49
Ene-18	Tarjetas de crédito	11,604.75
Feb-18	Tarjetas de crédito	12,243.71
Mar-18	Tarjetas de crédito	12,606.84
Abr-18	Tarjetas de crédito	11,860.52
May-18	Tarjetas de crédito	12,731.45
Jun-18	Tarjetas de crédito	12,368.25
Jul-18	Tarjetas de crédito	12,786.22
Ago-18	Tarjetas de crédito	13,323.13
Set-18	Tarjetas de crédito	12,456.84
Oct-18	Tarjetas de crédito	12,528.17
Nov-18	Tarjetas de crédito	12,942.74
Dic-18	Tarjetas de crédito	12,955.13
Ene-19	Tarjetas de crédito	13,246.50
Feb-19	Tarjetas de crédito	13,718.36
Mar-19	Tarjetas de crédito	14,083.75
Abr-19	Tarjetas de crédito	13,259.11
May-19	Tarjetas de crédito	14,249.86
Jun-19	Tarjetas de crédito	13,695.48
Jul-19	Tarjetas de crédito	12,962.89
Ago-19	Tarjetas de crédito	13,516.52
Set-19	Tarjetas de crédito	13,852.77
Oct-19	Tarjetas de crédito	14,050.74
Nov-19	Tarjetas de crédito	13,811.91
Dic-19	Tarjetas de crédito	13,367.59

Fuente: Elaboración Propia Según SBS 2019



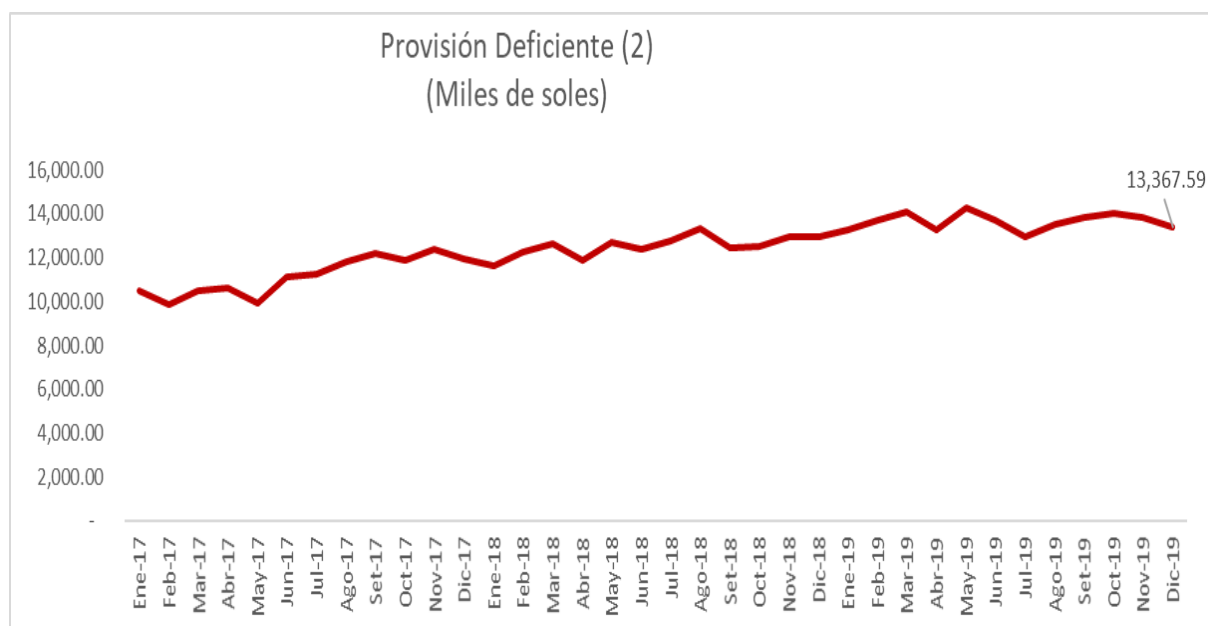


Figura 16. Provisión en la Clasificación Deficiente (2)

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

**INTERPRETACION:** Según Tabla 20 y figura 16, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el banco scotiabank ha ido incrementando su provisión en clasificación crediticia Deficiente (2) (Según Tabla Nro.1 cuadro de clasificación crediticia corresponde a clientes en mora de 31 a 60 días, Según Tabla Nro.2 provisiona el 25%) total en saldo en miles de soles en tarjetas de crédito.

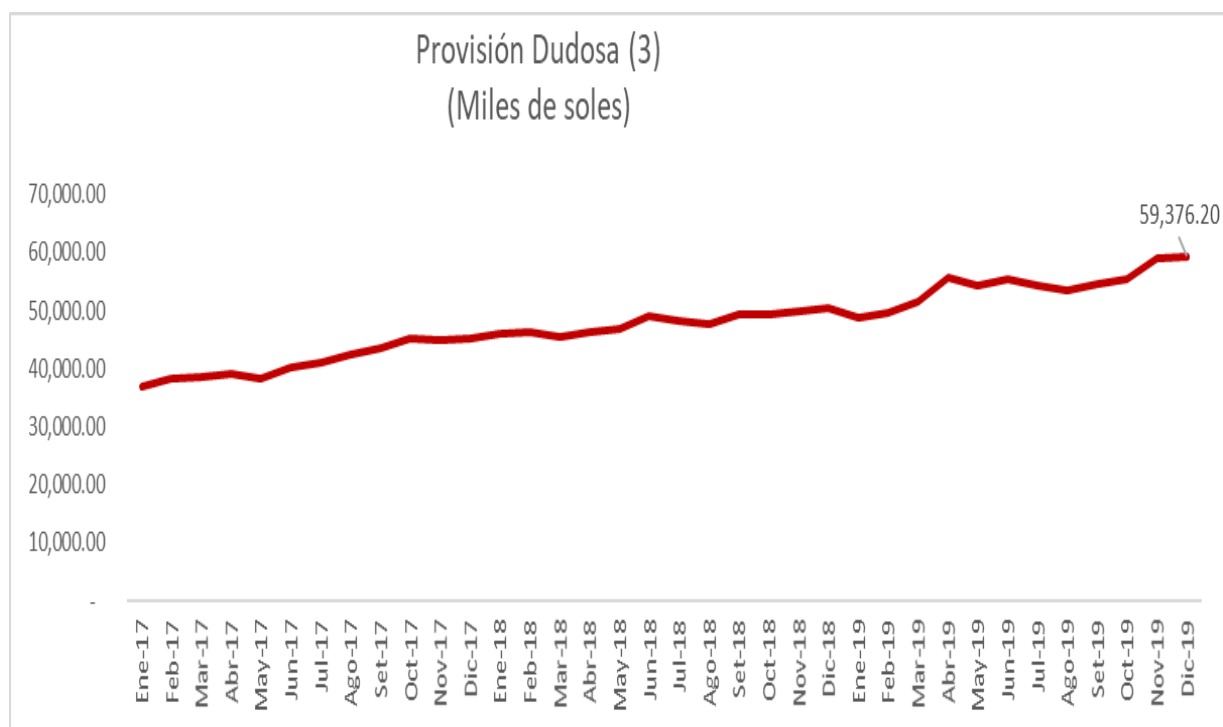
En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 10,467.78 luego al año siguiente enero 2018 aumenta en provisión saldo en miles de soles de S/. 11,604.75 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 13,367.59

El análisis del periodo de estudio fue que Banco Scotiabank incremento su provisión de S/. 10,467.78 a S/. 13,367.59 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 2,899.81

Tabla 21. Provisión Clasificación Dudoso (3) Scotiabank Perú

PERIODO	Concepto	Clasificación 3
		Dudoso 61 a 120 días
		60%
Ene-17	Tarjetas de crédito	37,044.76
Feb-17	Tarjetas de crédito	38,404.71
Mar-17	Tarjetas de crédito	38,544.54
Abr-17	Tarjetas de crédito	39,120.33
May-17	Tarjetas de crédito	38,407.65
Jun-17	Tarjetas de crédito	40,185.21
Jul-17	Tarjetas de crédito	41,089.82
Ago-17	Tarjetas de crédito	42,467.48
Set-17	Tarjetas de crédito	43,587.38
Oct-17	Tarjetas de crédito	45,327.44
Nov-17	Tarjetas de crédito	44,939.90
Dic-17	Tarjetas de crédito	45,238.44
Ene-18	Tarjetas de crédito	46,006.90
Feb-18	Tarjetas de crédito	46,308.52
Mar-18	Tarjetas de crédito	45,460.60
Abr-18	Tarjetas de crédito	46,347.60
May-18	Tarjetas de crédito	46,973.57
Jun-18	Tarjetas de crédito	49,050.87
Jul-18	Tarjetas de crédito	48,158.45
Ago-18	Tarjetas de crédito	47,715.77
Set-18	Tarjetas de crédito	49,273.99
Oct-18	Tarjetas de crédito	49,431.50
Nov-18	Tarjetas de crédito	49,924.34
Dic-18	Tarjetas de crédito	50,574.01
Ene-19	Tarjetas de crédito	48,687.42
Feb-19	Tarjetas de crédito	49,738.62
Mar-19	Tarjetas de crédito	51,446.23
Abr-19	Tarjetas de crédito	55,592.84
May-19	Tarjetas de crédito	54,435.24
Jun-19	Tarjetas de crédito	55,440.67
Jul-19	Tarjetas de crédito	54,396.03
Ago-19	Tarjetas de crédito	53,600.94
Set-19	Tarjetas de crédito	54,510.14
Oct-19	Tarjetas de crédito	55,372.52
Nov-19	Tarjetas de crédito	58,871.16
Dic-19	Tarjetas de crédito	59,376.20

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.



*Figura 17. Provisión en la Clasificación Dudosa (3)*  
*Fuente: Elaboración Propia Según SBS*

**INTERPRETACION:** Según Tabla 21 y Figura 17, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el banco scotiabank ha ido incrementando su provisión en clasificación crediticia Dudosa (3) (Según Tabla Nro.1 cuadro de clasificación crediticia corresponde a clientes en mora de 61 a 120 días, Según Tabla Nro.2 provisiona el 60%) total en saldo en miles de soles en tarjetas de crédito.

En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 37,044.76 luego al año siguiente enero 2018 aumenta en provisión saldo en miles de soles de S/. 46,006.90 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 59,376.20

El análisis del periodo de estudio fue que banco scotiabank incremento su provisión de S/. 37,044.76 a S/. 59,376.20 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 22,331.44

Tabla 22. Provisión Clasificación Perdida (4) Scotiabank Perú

PERIODO	Concepto	Clasificación 4
		Perdida > 120 días
		100%
Ene-17	Tarjetas de crédito	90,218.31
Feb-17	Tarjetas de crédito	90,795.01
Mar-17	Tarjetas de crédito	90,488.35
Abr-17	Tarjetas de crédito	93,046.01
May-17	Tarjetas de crédito	93,722.51
Jun-17	Tarjetas de crédito	90,051.01
Jul-17	Tarjetas de crédito	93,797.33
Ago-17	Tarjetas de crédito	94,843.16
Set-17	Tarjetas de crédito	86,620.30
Oct-17	Tarjetas de crédito	85,316.79
Nov-17	Tarjetas de crédito	90,770.81
Dic-17	Tarjetas de crédito	87,737.21
Ene-18	Tarjetas de crédito	93,675.00
Feb-18	Tarjetas de crédito	98,032.27
Mar-18	Tarjetas de crédito	98,632.34
Abr-18	Tarjetas de crédito	99,577.65
May-18	Tarjetas de crédito	104,412.25
Jun-18	Tarjetas de crédito	104,055.15
Jul-18	Tarjetas de crédito	107,482.45
Ago-18	Tarjetas de crédito	113,079.28
Set-18	Tarjetas de crédito	104,169.58
Oct-18	Tarjetas de crédito	108,901.68
Nov-18	Tarjetas de crédito	113,973.12
Dic-18	Tarjetas de crédito	109,867.16
Ene-19	Tarjetas de crédito	113,353.40
Feb-19	Tarjetas de crédito	111,273.70
Mar-19	Tarjetas de crédito	112,693.15
Abr-19	Tarjetas de crédito	114,095.38
May-19	Tarjetas de crédito	117,971.62
Jun-19	Tarjetas de crédito	123,403.85
Jul-19	Tarjetas de crédito	126,956.61
Ago-19	Tarjetas de crédito	132,001.29
Set-19	Tarjetas de crédito	132,049.86
Oct-	Tarjetas de crédito	132,364.03

19		
Nov-19	Tarjetas de crédito	132,758.83
Dic-19	Tarjetas de crédito	129,090.96

*Fuente: Elaboración Propia Según SBS 2019*

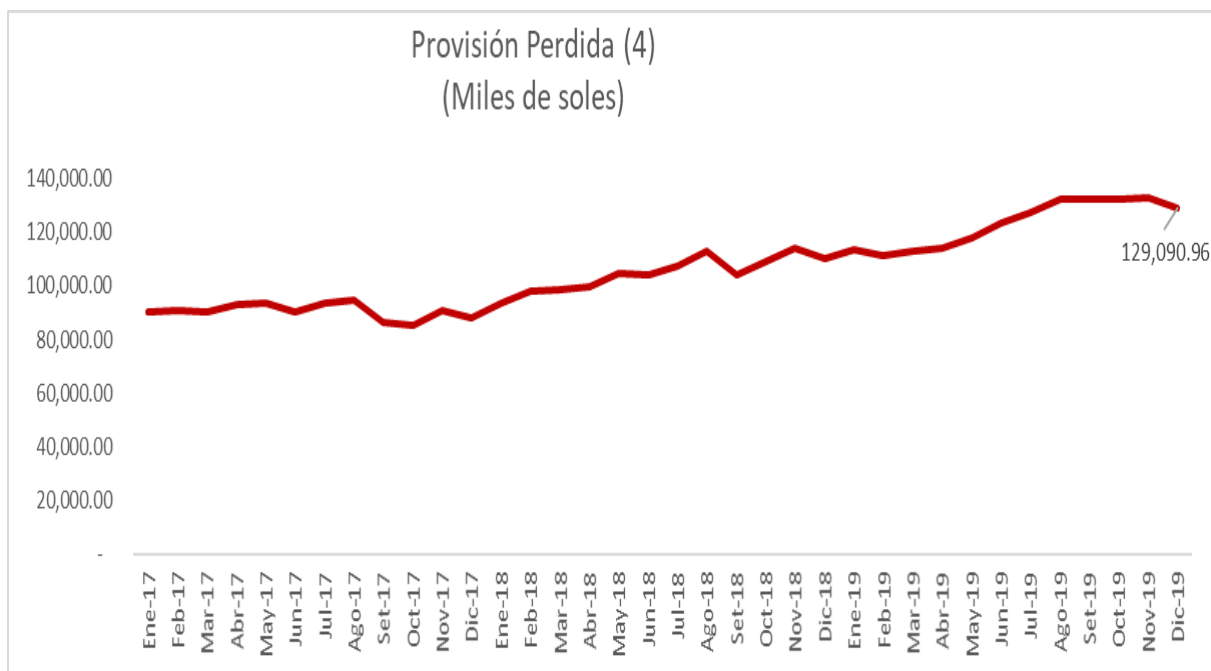


Figura 18. Provisión en la Clasificación Perdida (4)  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS

**INTERPRETACION:** Según Tabla 22 y Figura 18, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, el banco scotiabank ha ido incrementando su provisión en clasificación crediticia Perdida (4) (Según Tabla Nro.1 cuadro de clasificación crediticia corresponde a clientes en mora de > a 120 días, Según Tabla Nro.2 provisiona el 100%) total en saldo en miles de soles en tarjetas de crédito.

En enero 2017 provisiona saldo en miles de soles de S/. 90,218.31 luego al año siguiente enero 2018 aumenta provisión saldo en miles de soles de S/. 93,675.00 y terminando según año de estudio en diciembre 2019 provisiona saldo en miles de soles de S/. 129,090.96

El análisis del periodo de estudio fue que Banco Scotiabank incremento su provisión de S/. 90,218.31 a S/. 129,090.96 habiendo un incremento en saldo total en miles de soles de S/. 38,872.65

Análisis de Resultado, Saldo en miles de soles, en colocación de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú y saldo a provisionar correspondiente al Periodo 2017

Tabla 23. Saldo en colocación - Provisión 2017

Banco Scotiabank Perú		
PERIODO	Saldo en Colocación	Provisión
Ene-17	2,243,421	90,218.31
Feb-17	2,294,851	90,795.01
Mar-17	2,307,061	90,488.35
Abr-17	2,339,478	93,046.01
May-17	2,307,061	93,722.51
Jun-17	2,437,340	90,051.01
Jul-17	2,453,958	93,797.33
Ago-17	2,472,800	94,843.16
Set-17	2,485,815	86,620.30
Oct-17	2,489,237	85,316.79
Nov-17	2,516,005	90,770.81
Dic-17	2,520,219	87,737.21

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

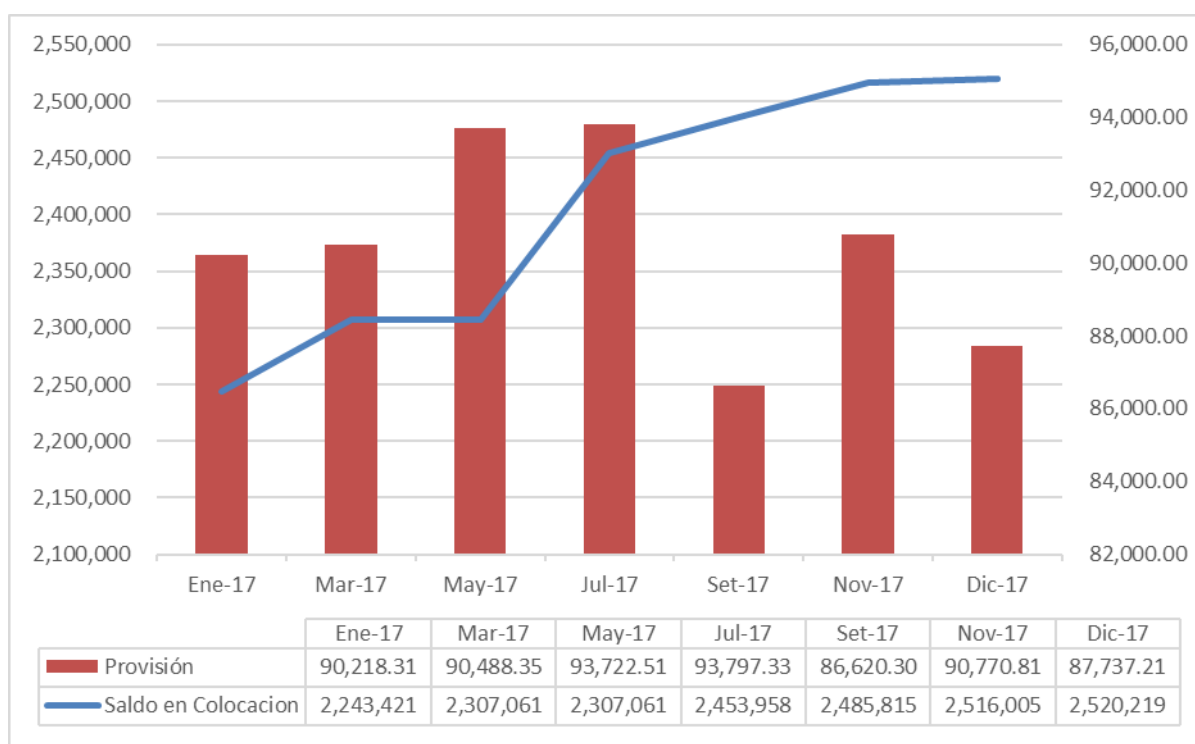


Figura 19. Relación Saldo en Colocación - Provisión 2017

Fuente: Elaboración Propia Según Banco Scotiabank

**INTERPRETACION:** Según Tabla 23 y Figura 19, Se observa la relación que existe entre el saldo en colocación en tarjeta de crédito y el impacto en la provisión del Banco Scotiabank durante el periodo 2017.

Este resultado muestra el incremento mes a mes en saldos de colocaciones de tarjeta de crédito en el cual empezó en enero 2017 con S/. 2,243.42 para luego en diciembre tener saldo en miles de soles de S/. 2,520.21, el incremento fue positivo S/. 276.79.21

En el periodo se aprecia que la provisión de enero a julio se fue incrementando, luego en setiembre fue el mejor mes en donde se redujo saldo a provisionar debido a que en ese mes se tuvo un adecuado manejo del portafolio de cartera de clientes en mora, para luego terminar en diciembre con una provisión de S/. 87,737.21 saldo en miles de soles, habiendo una mejora en reducción de S/. 248.110 correspondiente al periodo 2017.

El análisis del 2017 fue positivo para el Banco Scotiabank porque durante el periodo de enero a diciembre en colocaciones hubo un incremento de S/. 276.79 y en provisiones se redujo S/. 248.110 saldos en miles de soles.



Análisis de Resultado, Saldo en miles de soles, en colocación de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú y saldo a provisionar correspondiente al Periodo 2018

Tabla 24. Saldo en colocación - Provisión 2018

Banco Scotiabank Perú		
PERIODO	Saldo en Colocación	Provisión
Ene-18	2,546,722	93,675.00
Feb-18	2,573,492	98,032.27
Mar-18	2,575,835	98,632.34
Abr-18	2,551,795	99,577.65
May-18	2,626,966	104,412.25
Jun-18	2,681,510	104,055.15
Jul-18	2,717,752	107,482.45
Ago-18	2,758,315	113,079.28
Set-18	2,760,529	104,169.58
Oct-18	2,802,580	108,901.68
Nov-18	2,851,426	113,973.12
Dic-18	2,865,293	109,867.16

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

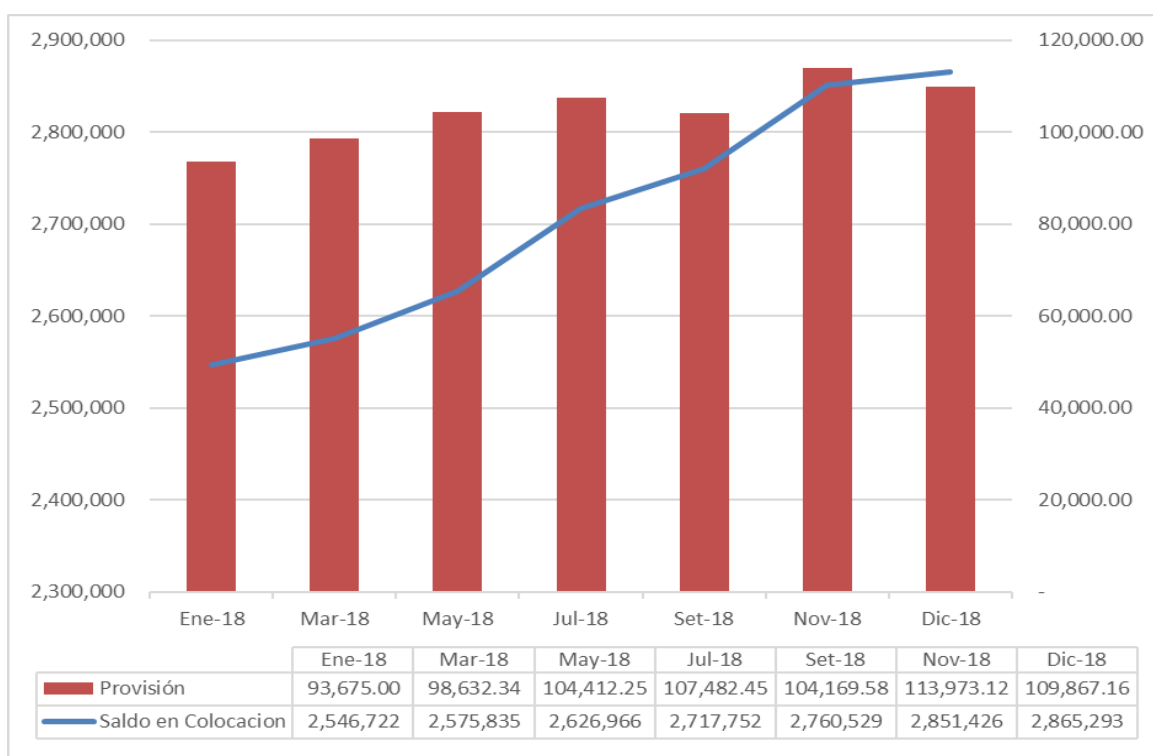


Figura 20. Relación Saldo en Colocación - Provisión 2018

Fuente: Elaboración Propia Según SBS

**INTERPRETACION:** Según Tabla 24 y Figura 20, Se observa la relación que existe entre el saldo en colocación en tarjeta de crédito y el impacto en la provisión del Banco Scotiabank durante el periodo 2018.

Este resultado muestra el incremento mes a mes en saldos de colocaciones de tarjeta de crédito empezó en enero 2018 con S/. 2,456.722 para luego en diciembre tener saldo en miles de soles de S/. 2,865.293, el incremento fue positivo S/. 408.571

En el periodo 2018 se aprecia que la provisión empezó con saldo en miles de soles de S/. 93,675.00 para luego ir incrementando mes a mes, logrando solo una mejora durante los meses de setiembre y diciembre en donde se redujo saldo a provisionar, para luego terminar en diciembre con una provisión de S/.109,867.16 saldo en miles de soles, habiendo un incremento a provisionar de S/. 16,192.16 correspondiente al periodo 2018.

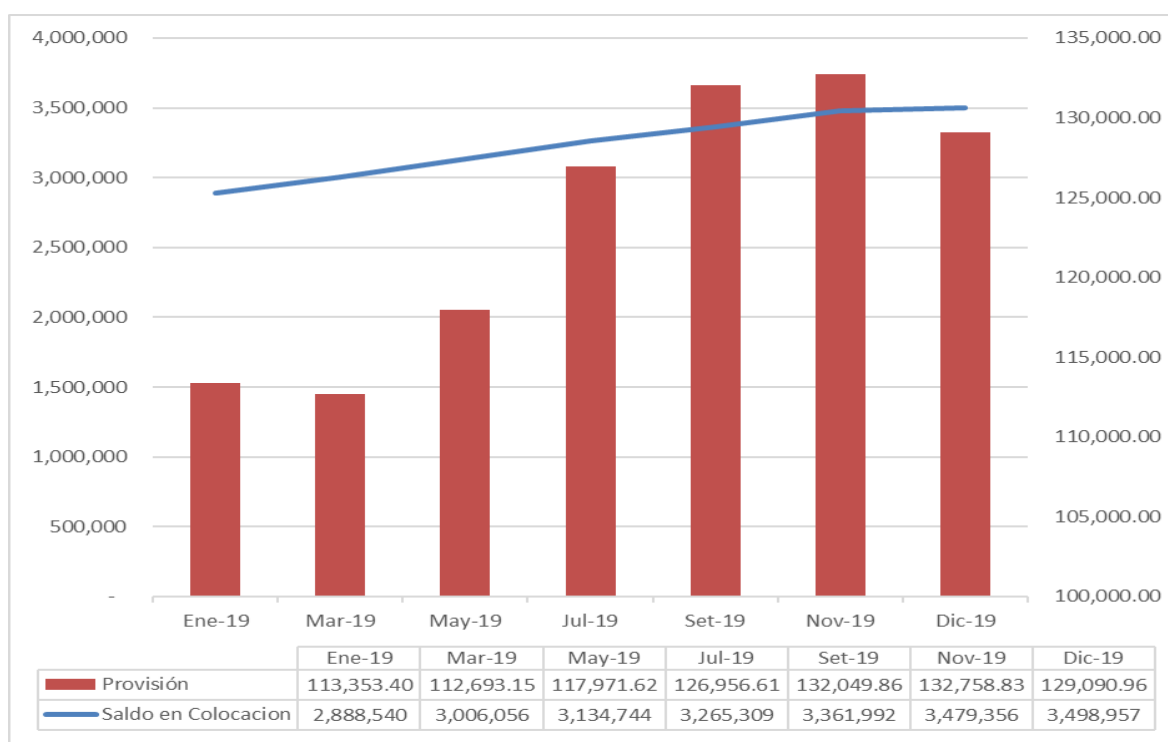
El análisis del 2018 para el Banco Scotiabank no fue el óptimo ya que no se pudo mejorar ratios de indicadores durante el periodo anterior, durante el periodo de enero a diciembre en colocaciones hubo un incremento de S/. 408.571 y en provisiones aumentó S/. 16,192.16 saldos en miles de soles.

Análisis de Resultado, Saldo en miles de soles, en colocación de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú y saldo a provisionar correspondiente al Periodo 2019

Tabla 25. Saldo en Colocación - Provisión 2019

Banco Scotiabank Perú		
PERIODO	Saldo en Colocación	Provisión
Ene-19	2,888,540	113,353.40
Feb-19	2,938,681	111,273.70
Mar-19	3,006,056	112,693.15
Abr-19	3,058,872	114,095.38
May-19	3,134,744	117,971.62
Jun-19	3,252,447	123,403.85
Jul-19	3,265,309	126,956.61
Ago-19	3,334,794	132,001.29
Set-19	3,361,992	132,049.86
Oct-19	3,406,462	132,364.03
Nov-19	3,479,356	132,758.83
Dic-19	3,498,957	129,090.96

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.



*Figura 21. Saldo en Colocación - Provisión 2019*  
*Fuente: Elaboración Propia Según SBS*

**INTERPRETACION:** Según Tabla 25 y Figura 21, Se observa la relación que existe entre el saldo en colocación en tarjeta de crédito y el impacto en la provisión del Banco Scotiabank durante el periodo 2019.

Este resultado muestra el incremento mes a mes en saldos de colocaciones de tarjeta de crédito en el cual empezó en enero 2019 con S/. 2,888.540 para luego en diciembre tener saldo en miles de soles de S/. 3,498.957, el incremento fue positivo S/. 610.417

En el periodo 2019 la provisión empezó con saldo en miles de soles de S/. 113,353.40, se aprecia que desde el mes de mayo se fue incrementando mes a mes, hasta llegar a diciembre que se redujo saldo a provisionar, para luego terminar el periodo en diciembre con una provisión de S/. 129,090.96 saldo en miles de soles, habiendo un incremento de S/. 17,737.56 correspondiente al periodo 2019.

El análisis del 2019 para el Banco Scotiabank no fue el óptimo ya que no se pudo mejorar ratios de indicadores durante el periodo anterior, de enero a diciembre en colocaciones hubo un incremento de S/. 610.417 y en provisiones aumentó S/. 17,737.56 saldos en miles de soles.

**Análisis de Resultado, Saldo en miles de soles, en colocación de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú y saldo a provisionar correspondiente al Periodo 2017 – 2019**

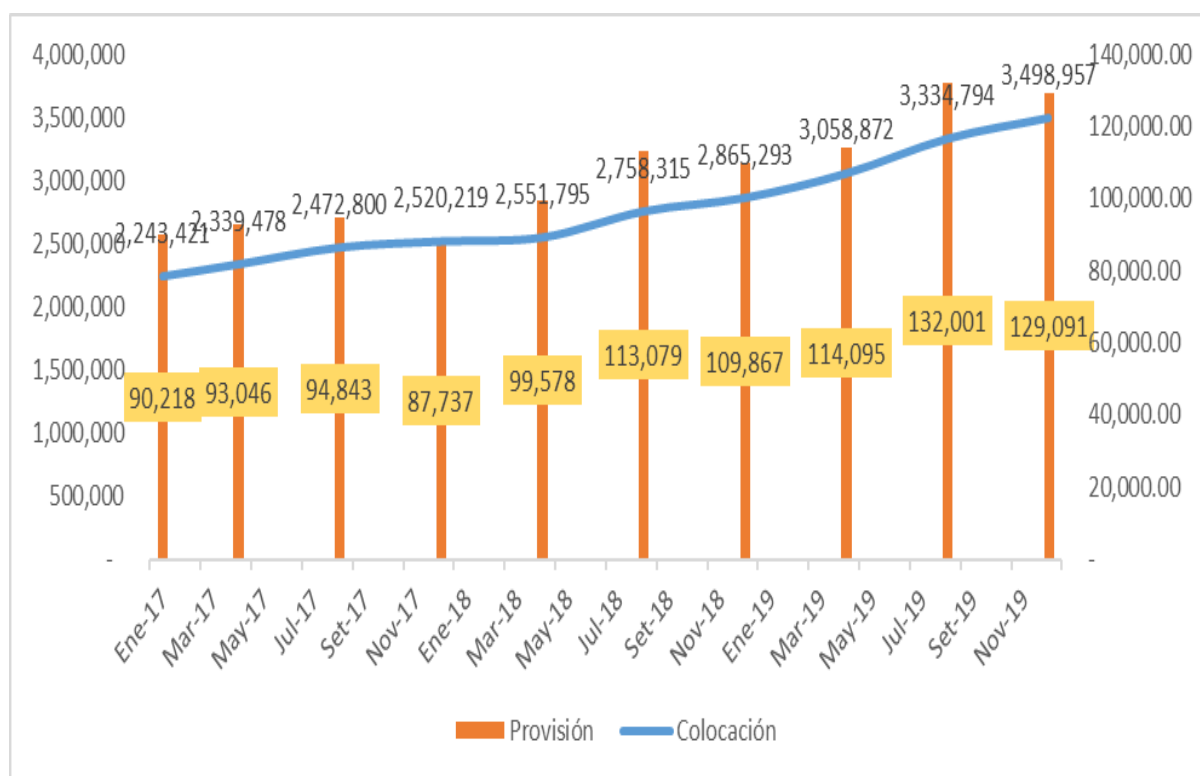


Figura 22. Relación Saldo - Provisión 2017 – 2019

Fuente: Elaboración Propia Según SBS.

**INTERPRETACION:** Según Tabla 23, 24, 25 y Figura 22, Se observa la relación que existe entre el saldo en colocación en tarjeta de crédito y el impacto en la provisión del Banco Scotiabank durante el periodo 2017 – 2019.

Este resultado muestra que durante todo el periodo de estudio mes a mes los saldos en colocaciones de tarjeta de crédito han ido incrementando debido a que hay demanda por parte de los usuarios para obtener una tarjeta de crédito.

También se aprecia que saldo en provisión tiene incremento durante el periodo de estudio debido a la morosidad de los usuarios en tarjeta de crédito del Banco Scotiabank, de acuerdo a

su clasificación crediticia en relación a tabla de provisiones donde se aprecia porcentaje a provisionar que fue lo que impacto el saldo durante todo el periodo.

El análisis del periodo 2017 - 2019 para el Banco Scotiabank no fue el óptimo, en colocaciones de saldo en tarjeta de crédito hubo un incremento de S/. 1,255.536 y en provisiones aumentó S/. 38,873.00 saldos en miles de soles.

No obstante saldo actual final en miles de soles de provisión que se ve reflejado en el periodo de estudio del Banco Scotiabank al cierre diciembre 2019 es de S/. 129,091 sabiendo que las provisiones son un costo para el banco, ya que son reservas de recursos e inmoviliza un capital que no se puede invertir y genera pérdida en los estados de cuentas, y se ve reflejado en el balance general y disminuyendo las utilidades del banco.

La provisión es un intangible en el cual en banco no lo puede mover, ya que queda de garantía debido a saldo total en mora que tiene el banco mediante la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito.

El saldo total en miles de soles S/. 129,091 corresponde a la cartera vencida en tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú que se ve reflejado en provisiones, y aparece en el Balance General de cada periodo, y también en los Estados de Ganancias y Pérdidas.

## Información Correspondiente Al Balance General Del Banco Scotiabank Perú

Tesis: Morosidad de los Usuarios de Tarjeta de Crédito y el Impacto de la Provisión del Banco Scotiabank Perú de las Agencias de Lima Metropolitana en el Periodo 2017 – 2019

Mediante las 2 variables de estudio V1 Morosidad, V2 Provisión, se aprecia que, si hay un impacto que a consecuencia de los clientes en mora afecta directamente saldo a provisionar, resultados se ven reflejados al final de cada periodo en el balance general del banco scotiabank.

Tabla 26. Resultados Balance General 2017-2019

<b>Al 31 de Diciembre de 2019</b>		
	<b>Mora</b>	<b>Provision</b>
Atrasados	1,721,871	8,637,015
Provisiones	(2,318,634)	(13,140,438)

<b>Al 31 de Diciembre de 2018</b>		
	<b>Mora</b>	<b>Provision</b>
Atrasados	1,625,253	7,986,674
Provisiones	(2,095,009)	(12,265,635)

<b>Al 31 de Diciembre de 2017</b>		
	<b>Mora</b>	<b>Provision</b>
Atrasados	1,297,799	7,465,616
Provisiones	(1,787,565)	(11,393,610)

<b>Al 31 de Diciembre de 2016</b>		
	<b>Mora</b>	<b>Provision</b>
Atrasados	1,190,513	6,581,799
Provisiones	(1,578,178)	(10,570,311)

Fuente: Elaboración Propia Según SBS

**INTERPRETACION:** Según Tabla 26, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, cada año los créditos atrasados (mora) se ha incrementado, de igual manera las provisiones también han tenido incremento en comparación al periodo anterior.

Debido a que hay un incremento en las colocaciones de tarjeta de crédito, y mediante los resultados de estudio obtenidos el banco scotiabank y la banca múltiple tienen que implementar nuevas estrategias de gestión de su portafolio de clientes para mejorar su morosidad y provisión.



Tabla 27. Indicadores Mora - Provisión 2017-2019

Scotiabank Peru				Sistema: Banca Multiple				
	Mora ▲		Provision ▲		Mora ▲		Provision ▲	
2016	1,190,513		(1,578,178)		2016	6,581,799	(10,570,311)	
2017	1,297,799	9%	(1,787,565)	13%	2017	7,465,616	(11,393,610)	8%
2018	1,625,253	25%	(2,095,009)	17%	2018	7,986,674	(12,265,635)	8%
2019	1,721,871	6%	(2,318,634)	11%	2019	8,637,015	(13,140,438)	7%

Fuente: Elaboración Propia Según SBS

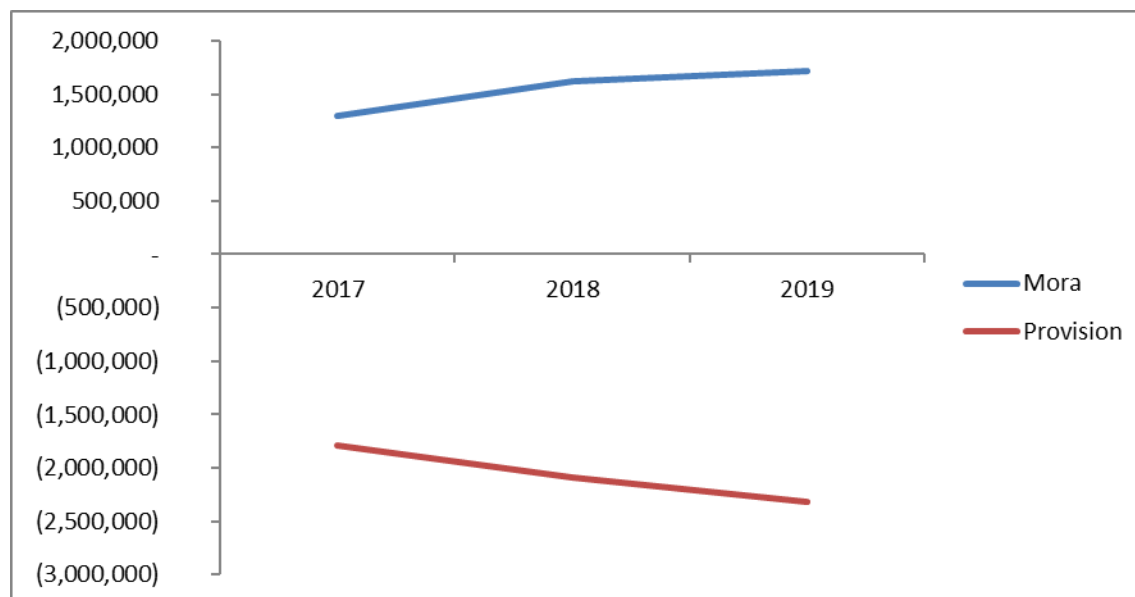


Figura 23. Indicadores Mora - Provisión 2017-2019

Fuente: Elaboración Propia Según SBS

**INTERPRETACION:** Según Tabla 27 y Figura 23, Se observa durante el periodo de estudio 2017 – 2019, cada año los créditos atrasados (mora) y provisiones han tenido incremento en comparación al periodo anterior.

En Mora Scotiabank Perú en el año 2017 en comparación al año anterior incremento en 9%, al año siguiente en 2018 en comparación al año anterior incremento en 25% y al término del periodo de estudio en 2019 en comparación al año anterior incremento en 6%

En Provisión Scotiabank Perú en el año 2017 en comparación al año anterior incremento en 13%, al año siguiente en 2018 en comparación al año anterior incremento en 17% y al término del periodo de estudio en 2019 en comparación al año anterior incremento en 11%

## **Contrastación de Hipótesis**

### **ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LAS VARIABLES**

Posteriormente se realizó un análisis correlacional entre las variables de estudio para establecer como impacta la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019.

En la presente investigación se utilizó prueba estadística no paramétrica para determinar los coeficientes de correlación, realizando así la contrastación de Hipótesis con la prueba estadística del coeficiente de correlación rho de Pearson (2006). Que es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas, analizando e interpretando los resultados con el programa SPSS 25).

En el análisis de las Variables y dimensiones generaron tablas y gráficos para tener una mejor perspectiva y correcta interpretación de los resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25, lo que nos permitió finalmente determinar el grado de correlación existente entre las variables estudiadas.

También se realizó el ritual de significancia estadística para contrastar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alternativa o Hipótesis del Investigador ( $H_1$ ). Para tomar una decisión en función del “p” valor calculado, respecto del nivel de significancia estadística (alfa)  $\alpha=0.05$ , a través del estadístico de prueba, para rechazar o no la Hipótesis nula ( $H_0$ ).

Los coeficientes rho de Pearson, tienen que jerarquizarse por rangos que contienen las propiedades de una escala ordinal (se ordena de mayor a menor). Ambos coeficientes varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a + 1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. Se trata de estadísticas sumamente eficientes para datos ordinales; conociendo la escala de valores de rho de Pearson siguiente: De 0 a 0.19; muy baja correlación; de 0.20 a 0.39 baja correlación; de 0.40 a 0.59 moderada correlación; de 0.60 a 0.79 buena correlación y de 0.80 a 100 muy buena correlación.

La presente escala de valores nos permite conocer el valor exacto de los resultados del análisis y así finalmente determinar los objetivos del estudio que es determinar las correlaciones de las variables de materia de estudio. (Hernández , 2011).

## ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES: MOROSIDAD Y PROVISION

EL objetivo estadístico es correlacionar en primer lugar la variable morosidad

Se plantea la Hipótesis siguiente:

*H<sub>0</sub>: No existe correlación entre Morosidad y Provisión*

*H<sub>1</sub>: Existe correlación entre Morosidad y Provisión*

		V1	V2
Rho de Pearson	V1: Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,979
	V2: Provisión	Coeficiente de correlación	,979
		Sig. (bilateral)	,031

Tabla 28. Correlación de Variable Morosidad y Provisión

Fuente: Elaboración Propia, en base indicadores

Al analizar se observa que el valor de significancia (p-valor) es ( $\alpha=0.031$ ), por lo tanto, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que nos permite concluir que *Existe correlación entre Morosidad y Provisión*, conforme se plantea en ( $H_1$ ). Además, se puede observar que, la correlación existente entre ambas variables, lo que queda evidenciado con el valor del Rho de Pearson ( $Rho=0.979$ ).

Por consiguiente, a la luz de los resultados se comprueba la Hipótesis general planteada y se concluye que: la morosidad tiene influencia directa muy alta y significativa en la provisión.

## ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES: CUMPLIMIENTO DE PAGO Y CARTERA DE CLIENTES

EL objetivo estadístico es correlacionar en primer lugar la variable cumplimiento de pago

Se plantea la Hipótesis siguiente:

*H<sub>0</sub>: No existe correlación entre Cumplimiento de Pago y Cartera de Clientes*

*H<sub>1</sub>: Existe correlación entre Cumplimiento de Pago y Cartera de Clientes*

		V1	V2
Rho de Pearson	V1: Cumplimiento de Pago	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,979
	V2: Cartera de Clientes	Coeficiente de correlación	,957
		Sig. (bilateral)	,013

Tabla 29. Correlación de Variable Cumplimiento de Pago y Cartera de Clientes

Fuente: Elaboración Propia, en base indicadores

Al analizar se observa que el valor de significancia (p-valor) es ( $\alpha=0.013$ ), por lo tanto, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que nos permite concluir que *Existe correlación entre Cumplimiento de Pago y Cartera de Clientes*, conforme se plantea en ( $H_1$ ). Además, se puede observar que, la correlación existente entre ambas variables, según el valor del Rho de Pearson (Rho=0.957).

Por consiguiente, a la luz de los resultados se comprueba la Hipótesis general planteada y se concluye que: el cumplimiento de pago influye directamente en la cartera de clientes.

## ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES: CLASIFICACION DEL CREITO Y CARTERA DE COBRANZA

EL objetivo estadístico es correlacionar en primer lugar la variable clasificación del crédito

Se plantea la Hipótesis siguiente:

*H<sub>0</sub>: No existe correlación entre Clasificación del Crédito y Cartera de Cobranza*

*H<sub>1</sub>: Existe correlación entre Clasificación del Crédito y Cartera de Cobranza*

		V1	V2
Rho de Pearson	V1: Clasificación del Credito	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,049
	V2: Cartera de Cobranza	Coeficiente de correlación	,994
		Sig. (bilateral)	,049

Tabla 30. Correlación de Variable Clasificación del Crédito y Cartera de Cobranza  
Fuente: Elaboración Propia, en base indicadores Según SBS

Al analizar se observa que el valor de significancia (p-valor) es ( $\alpha=0.049$ ), por lo tanto, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que nos permite concluir que *Existe correlación entre Clasificación del Crédito y Cartera de Cobranza*, conforme se plantea en ( $H_1$ ). Además, se puede observar que, la correlación existente entre ambas variables, según el valor del Rho de Pearson ( $Rho=0.994$ ).

Por consiguiente, a la luz de los resultados se comprueba la Hipótesis general planteada y se concluye que: la clasificación del crédito tiene influencia directa en la administración de la cartera de cobranza

## ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES: GESTION, SEGUIMIENTO Y REFINANCIACION DE TARJETA DE CREDITO

EL objetivo estadístico es correlacionar en primer lugar la variable gestión, seguimiento

Se plantea la Hipótesis siguiente:

*H<sub>0</sub>: No existe correlación entre Gestión, Seguimiento y Refinanciación del Crédito*

*H<sub>1</sub>: Existe correlación entre Gestión, Seguimiento y Refinanciación del Crédito*

		V1	V2
Rho de Pearson	V1: Gestión y Seguimiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,022
	V2: Refinanciación del Crédito	Coeficiente de correlación	,999
		Sig. (bilateral)	,022

Tabla 31. Correlación de Variable Gestión, Seguimiento y Refinanciación del Crédito  
Fuente: Elaboración Propia, en base indicadores Según SBS

Al analizar se observa que el valor de significancia (p-valor) es ( $\alpha=0.022$ ), por lo tanto, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que nos permite concluir que *Existe correlación entre Gestión, Seguimiento y Refinanciación del Crédito*, conforme se plantea en ( $H_1$ ). Además, se puede observar que, la correlación existente entre ambas variables, según el valor del Rho de Pearson ( $Rho=0.999$ ).

Por consiguiente, a la luz de los resultados se comprueba la Hipótesis general planteada y se concluye que: la gestión, seguimiento tiene una influencia directa en la refinanciación del crédito.

## 4.2. Discusión.

Del mismo modo (López Ronquillo, 2016) En su tesis titulada: El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento. Llego a la conclusión que las fuentes de información crediticia no reflejan el riesgo real que tiene cada persona que son los saldos aprobados no desembolsados en la tarjeta de crédito.

Como se puede apreciar en esta etapa de la discusión de resultados, analizando nuestros resultados obtenidos en la investigación con resultados de investigación que forma parte de los antecedentes, existe un nivel de semejanza sobre la falta de información que se tiene al momento de evaluar un crédito, por ello se tiene que implementar otras herramientas de información donde al momento de que el funcionario de crédito realice su evaluación tenga información más certera, y así pueda analizar al momento de otorgarle la línea de crédito de la tarjeta y también al momento de otorgarle su línea paralela (crédito no desembolsado) y que no supere 100% de la línea de crédito de la tarjeta.

Del mismo modo (Ortiz illescas & Pillco Guamán, 2015) En su tesis titulada: Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios. Llego a la conclusión la empresa COAC SANTA ANA LTDA no tiene claramente detallada las jerarquías dentro de la organización, ya que los funcionarios de créditos no realizan funciones específicas y no asumen sus responsabilidades directas que realizan.

Como se puede apreciar en esta etapa de la discusión de resultados, analizando nuestros resultados obtenidos en la investigación con resultados de investigación que forma parte de los antecedentes, La empresa tiene que estructurar su organigrama jerárquicamente y con sus funciones específicas en cada área o departamento, para que así se pueda tener un control y



seguimiento de todas las operaciones que se realizan desde el momento que se desembolsa un crédito hasta el momento de la gestión preventiva para no caer en morosidad.

Del mismo modo (Jaramillo Cano & Trevejo Curi, 2017) En su tesis titulada: Determinantes de la morosidad en el sistema bancario en una economía dolarizada: el caso del Perú durante el período 2015 – 2016. Llego a la conclusión que la tasa de desempleo se relaciona positivamente con la morosidad en el sistema bancario.

Como se puede apreciar en esta etapa de la discusión de resultados, analizando nuestros resultados obtenidos en la investigación con resultados de investigación que forma parte de los antecedentes, también se llega a coincidir que la tasa de desempleo en el país se relaciona directamente con la morosidad, ya que el cliente al quedarse desempleado tiene como prioridad su familia y dejando a segundo plano sus deudas pendientes, es por eso que mediante una gestión preventiva antes del vencimiento de la cuota es estar en comunicación con el cliente para poder determinar su comportamiento de pago, y si el caso fuera a la inversa donde ya se sabe la situación del cliente es brindarle alternativas de solución para que no caiga en morosidad.

Del mismo modo (Margot & Vásquez, 2016) En su tesis titulada: Estrategias En La Administración Del Riesgo De Los Prestamos Multired Para Disminuir La Morosidad En El Banco De La Nación – Huancayo. Llego a la conclusión que las estrategias diferenciales van ayudar a controlar el impacto de la morosidad, y que los administradores de las agencias deben realizar un seguimiento de los créditos otorgados.

Como se puede apreciar en esta etapa de la discusión de resultados, analizando nuestros resultados obtenidos en la investigación con resultados de investigación que forma parte de los antecedentes, también se llega a coincidir que mediante una adecuada gestión y estrategias diferenciales de clientes en mora se puede lograr mejorar ratios de indicadores en la

recuperación de los clientes en mora, y así mejorar la rentabilidad de la agencia, también que los administradores de las agencias deben realizar seguimiento a los a los créditos desembolsados de saldo importante, ya que de caer en mora está afectando indicadores de gestión en la agencia.

## Conclusiones

### Conclusión 1

Al analizar se observa que el valor de significancia (p-valor) es ( $\alpha=0.031$ ), por lo tanto, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que nos permite concluir que *Existe impacto correlación entre Morosidad y Provisión*, conforme se plantea en ( $H_1$ ). Además, se puede observar que, la correlación existente entre ambas variables, indica que existe una relación lineal positiva, pero muy alta entre Morosidad y Provisión, lo que queda evidenciado con el valor del Rho de Pearson ( $Rho=0.979$ ).

Por consiguiente, a la luz de los resultados se comprueba la Hipótesis general planteada y se concluye que: la morosidad tiene influencia directa muy alta y significativa en la provisión.

### Conclusión 2

Al analizar se observa que el valor de significancia (p-valor) es ( $\alpha=0.013$ ), por lo tanto, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que nos permite concluir que *Existe correlación entre Cumplimiento de Pago y Cartera de Clientes*, conforme se plantea en ( $H_1$ ). Además, se puede observar que la correlación existente entre ambas variables, indica que cuando se relaciona el cumplimiento de pago en la cartera de clientes menor sería el riesgo de caer en morosidad, y se tendría una cartera de calidad, lo que queda evidenciado con el valor del Rho de Pearson ( $Rho=0.957$ ).

Por consiguiente, a la luz de los resultados se comprueba la Hipótesis general planteada y se concluye que: el cumplimiento de pago influye directamente en la cartera de clientes.

### Conclusión 3

Al analizar se observa que el valor de significancia (p-valor) es ( $\alpha=0.049$ ), por lo tanto, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que nos permite concluir que *Existe correlación entre Clasificación del Crédito y Cartera de Cobranza*, conforme se plantea en ( $H_1$ ). Además, se puede observar que, la correlación existente entre ambas variables, Indica que una correcta y adecuada clasificación de los créditos conllevaría a tener una eficiente administración en la cartera de cobranza, lo que queda evidenciado con el valor del Rho de Pearson ( $Rho=0.979$ ). Por consiguiente, a la luz de los resultados se comprueba la Hipótesis general planteada y se concluye que: la clasificación del crédito tiene influencia directa en la administración de la cartera de cobranza.

### Conclusión 4

Al analizar se observa que el valor de significancia (p-valor) es ( $\alpha=0.022$ ), por lo tanto, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que nos permite concluir que *Existe correlación entre Gestión, Seguimiento y Refinanciación del Crédito*, conforme se plantea en ( $H_1$ ). Además, se puede observar que, la correlación existente entre ambas variables, nos permitió saber más acerca de los créditos y mediante un eficiente seguimiento se puede identificar aquellos créditos con riesgos de caer en morosidad y con una adecuada gestión llegar a la refinanciación del crédito, lo que queda evidenciado con el valor del Rho de Pearson ( $Rho=0.979$ ).

Por consiguiente, a la luz de los resultados se comprueba la Hipótesis general planteada y se concluye que: la gestión, seguimiento tiene una influencia directa en la refinanciación del crédito.

## Recomendaciones

Luego de concluir con el presente trabajo de investigación se recomienda:

De acuerdo a la hipótesis general:

Según análisis de estudio en la presente tesis se pudo comprobar que la morosidad de los clientes de tarjeta de crédito si influye en la provisión del banco scotiabank, sabiendo que según su clasificaciones de morosidad (Deficiente 31-60 días provisiona 25%) (Dudoso 61-120 días provisiona 60%) (Perdida >120 días provisiona 100%), el banco debería evaluar algún tipo de campaña específicas para aquellos clientes que se encuentren en estos tramos, ya que saldo a provisionar son cada vez más elevados, y conseguir de manera eficaz que el cliente este al día y/o que baje sus días de mora para luego así al final de cada periodo a evaluar el impacto de la provisión se reduzca.

De acuerdo a la hipótesis 1.

El Banco Scotiabank al momento de evaluar un crédito, ampliación de línea de crédito y/o préstamo personal vinculado a la tarjeta de crédito deberá solicitar documento sustentatorio para poder tener en cuenta la capacidad de pago del cliente, para que luego así pueda cumplir con el cumplimiento de pago de sus obligaciones sin perjudicar su canasta familiar, ya que de incumplir con el pago estaría cayendo en morosidad, y la cartera de clientes del banco se vería deteriorado.

De acuerdo a la hipótesis 2.

El Banco Scotiabank cada cierto periodo debería capacitar a todas las personas involucradas en el otorgamiento del crédito, mediante políticas de cobranzas, para que luego así al colocar un crédito y mediante una eficiente clasificación de clientes puedan realizar un seguimiento constante hasta la cancelación de sus pagos, ya que de no realizar los pagos mensuales la cartera de cobranza se vería afectada al incrementar su ratio de morosidad y de acuerdo a su clasificación crediticia provisionaría saldo según crédito otorgado.

De acuerdo a la hipótesis 3.

Mediante una eficiente gestión y seguimiento del portafolio de los clientes en morosidad el área de call center y personal de cobranza de campo tienen que tener la capacidad y alternativas de solución para cada cliente, una adecuada gestión es realizar un refinanciamiento de la tarjeta de crédito, en donde se tiene que volver a realizar otra evaluación de crédito para poder determinar su capacidad de pago, y no vuelva a tener retrasó al momento de realizar su pago en forma mensual, para que luego así mediante una refinanciación el cliente pueda ordenarse en sus pagos y reinsertarse al sistema financiero como cliente en clasificación normal y la consecuencia es que ya no estará provisionando el crédito y resultados óptimos se verá reflejado en los estados financieros del banco.

## Referencia

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales Saravia, R. (2004). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario , Informe final de Investigación*. Lima - Perú: Instituto de Estudios Peruanos.
- Alfaro Quiroz, J. Y., & Yupanqui Baca, J. L. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del banco Scotiabank del Perú s.a., en la ciudad de Trujillo, año 2016*. Trujillo - Peru: Universidad Privada Antenor Orrego .
- Arbieto Ayquipa, L. A. (2017). *Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Arias Cortez, M. F. (2017). *El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria segmento 2*. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Ambato - Ecuador.
- Arias G., F. (2012). *E-Book "El Proyecto de Investigación": introducción a la metodología científica 6ta. Edición*. Caracas - Venezuela: Episteme C.A.
- Banco Scotiabank Perú. (2019). *Reseña Histórica*. Lima: Web Scotiabank.
- Bavaresco de Prieto, A. M. (2006). *E - book "Proceso metodológico en la Investigación"*. Maracaibo - Venezuela: Ed.Universidad de Zulia.
- Bisquerra Alzina , R. (2004). *E-Book "Metodología de la investigación educativa"*. España: La Muralla - España.

- Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpín, J. A. (2007). *Metodologías De Investigación En Las Ciencias De La Actividad Física Y El Deporte: Ampliando Horizontes*. España: Universidad de Alicante .
- Causas, D. (2015). *Bases Teóricas - Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogota - Colombia: Universidad de Bogotá.
- Delgado Dorregaray, D. E., & Chavesta Morales, M. E. (2017). *Impacto de la morosidad de la agencia c.c. real plaza en la rentabilidad del banco scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gitman, L. (2003). *E-Book "Principios de administración financiera" 10ma Edición*. México: Pearson Educación S.A de C.V.
- Gonzales Cruz, W. I. (2018). *Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco Interbank año 2017*. Chimbote - Perú: Universidad San Pedro .
- Gonzales Murillo, I. C. (2012). *Bases teoricas "Las Entidades Financieras"*. España: Ed. Universidad Nacional de España.
- Hernández , S. (2011). *Metodoliogía de la Investigación*. Colombia: Mac Grill.
- INDECOPI. (2010). *Ley 29571 "Código De Protección Y Defensa Del Consumidor"*. Lima: Diario el peruano.
- Jaramillo Cano, F. L., & Trevejo Curi, A. E. (2017). *Determinantes de la morosidad en el sistema bancario en una economía dolarizada: el caso delperu durante el periodo 2005 - 2016*. Lima - Peru: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Jiménez López, N. R. (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto*



*en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del santa - años 2014.* Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote .

Jorge Pedrosa , S. (2016). *Morosidad.* España: Artículo .

López Ronquillo, M. J. (2016). *El riesgo de credito en la cartera de consumo y su relacion con el sobredeudamiento.* Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil - Ecuador.

Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria.* Pichincha- Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica - Ecuador.

Margot, E., & Vásquez, M. (2016). *Estrategias en la Administración Del Riesgo De Los Prestamos Multired Para Disminuir La Morosidad En El Banco De La Nación – Huancayo.* Huancayo - Peru: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Martínez Martínez, M. (2013). *Gestión de riesgos en las entidades financieras: El riesgo de Crédito y Morosidad.* Valladolid - España: Universidad de Valladolid - España.

Mason, R. (1998). *E-Book "Finanzas para no Financieros".* Barcelona - España: Ed. Gestión 2000.

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2002). *Glosario de Términos Financieros.* Lima: Diario El Peruano.

Monje Alvarez, C. A. (2011). *Guía “Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa”.* Colombia: Universidad Sur Colombiana.

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2014). *E-Book "Crédito y Cobranza".* México: Grupo Editorial Patria S.A de C.V.

- Ortiz illescas, T. A., & Pillco Guamán, L. M. (2015). *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios*. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca - Ecuador.
- Palacios Rodríguez, J. (2016). *La supervisión de la cartera de crédito y su influencia en las provisiones de la agencia Hermelinda de financiera confianza s.a.a en el año 2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Sánchez Morillo, M. J. (2014). *Estrategias financieras de crédito y cobranza para la cooperativa pilahuin tio limitada de la ciudad de otavalo para disminuir el nivel de morosidad*. Ibará - Ecuador: Universidad regional de Ambato.
- Sanchez Tapayuri, E. A. (2015). *La morosidad de la cartera de créditos minoristas y su influencia en la rentabilidad de la cmac maynas s.a. agencia Huánuco, 2010-2013*. Huanuco - Peru: Universidad Nacional Hermilio Valdizan .
- Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (1996). *Ley Nro. 26702 SBS - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Lima: Diario el Peruano.
- Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (2008). *Resolución 11356 SBS - Superintendencia de Banca y Seguro*. Lima: Diario el Peruano.
- Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (2010). *Glosario de Banca indicadores financieros* . Lima: Diario el Peruano.
- Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (2012). *Resolucion 8181 SBS - Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero*. Lima: Diario el Peruano.

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (2013). *Resolucion 6523 - Reglamento de tarjeta de credito y debito del sistema financiero*. Lima: Diario el Peruano.

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (2014). *Indicadores De Calidad De Activos* .  
Lima: Diario el Peruano.

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (2015). "*Glosario De Términos E Indicadores Financieros*". Lima: Diario el Peruano.

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*. Lima: Diario el Peruano.

Tamayo, M. (1999). *"La Investigación"*. Bogota - Colombia: Ed. 3ra. Arfo Editores Ltda.

Valle Córdova, E. E. (2015). *Crédito y Cobranza* . México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *E- Book "Técnicas para investigar "*. Córdoba - Argentina:  
Brujas 2da. Edición.

Apéndice

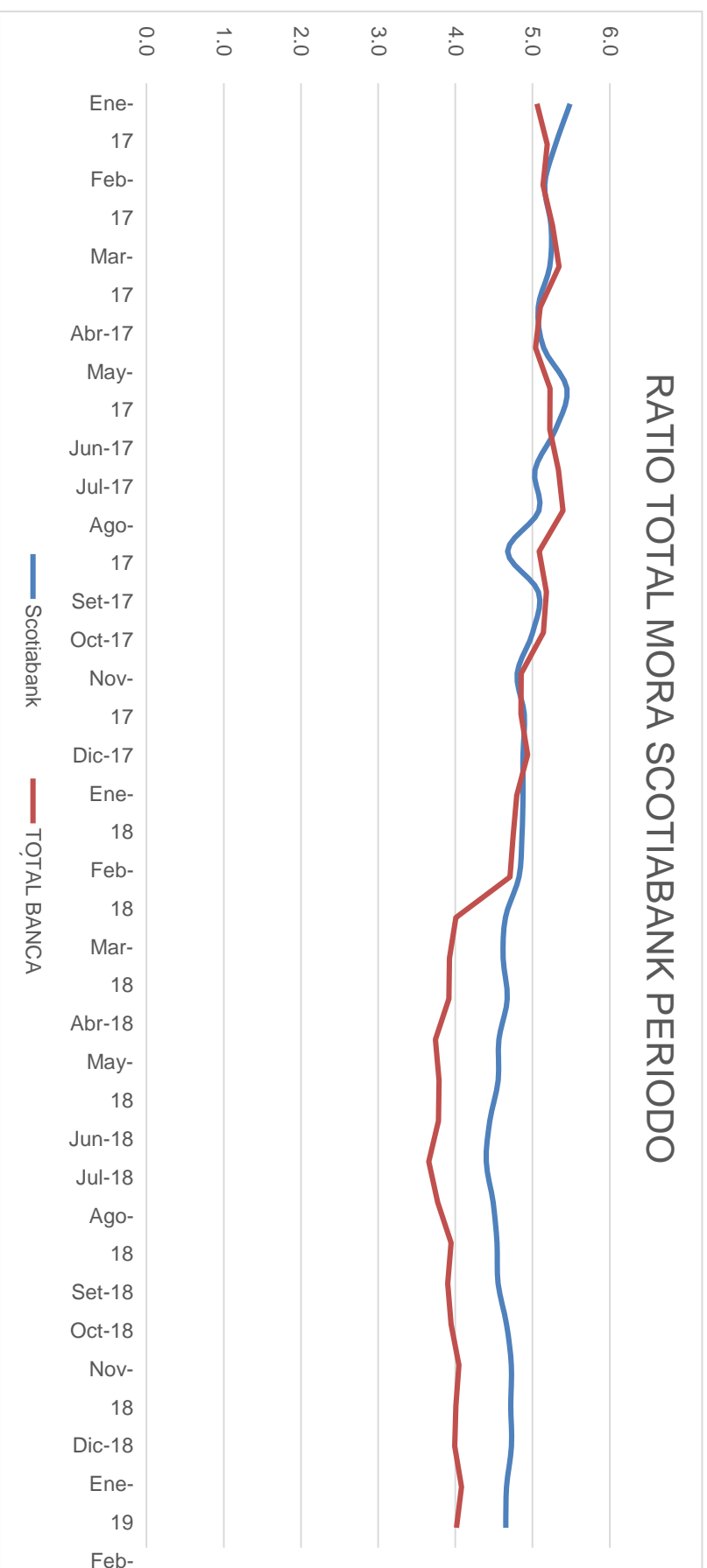
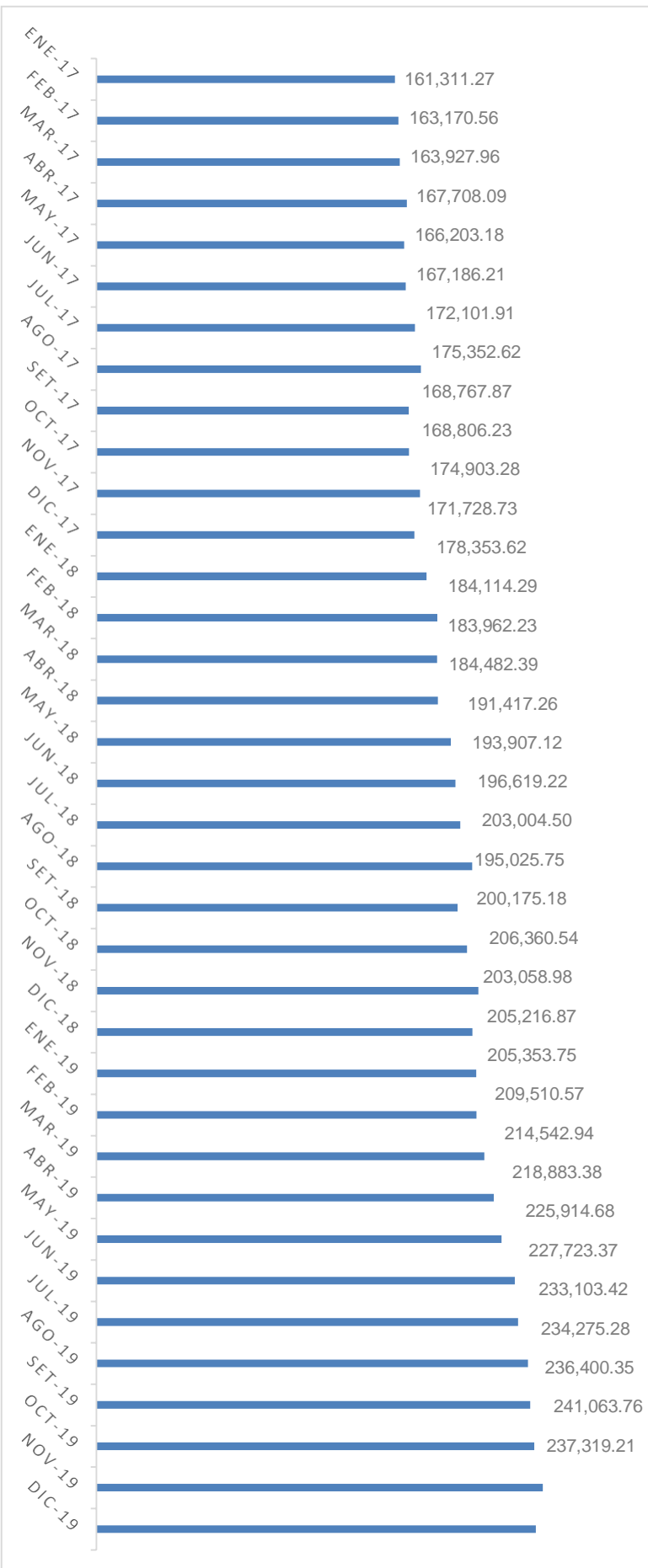


Figura 244. Ratio Total Mora Scotiabank Perú 2017-2019  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS

**PROVISIO TOTA SCOTIABANK  
PERIODO 2017 - 2019**



**Figura 255. Provisión Total Scotiabank 2017-2019**  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS

**Gráfico General de ratio de morosidad de las empresas vinculadas al sector financiero del Perú correspondiente a los periodos 2017 - 2019.**

	Concepto	B. BBVA Perú	B. de Comercio	B. de Crédito del Perú (con sucursales en el exterior)	B. Pichincha	B. Interamericano de Finanzas	Scotiabank Perú	Citibank	Interbank (con sucursales en el exterior)	Mibanco	B. GNB	B. Falabella Perú	B. Santander Perú	B. Ripley	B. Azteca Perú	B. Cencosud	B. ICBC	TOTAL BANCA MÚLTIPLE
Ene-17	Tarjetas de crédito	3.49	6.34	4.54	4.02	3.50	5.48	-	5.61	-	5.09	5.89	-	3.42	8.74	5.81	-	5.06
Feb-17	Tarjetas de crédito	4.02	6.85	4.73	4.58	3.58	5.30	-	5.70	-	5.51	6.07	-	3.59	8.54	5.36	-	5.19
Mar-17	Tarjetas de crédito	2.85	6.97	4.95	5.15	3.52	5.16	-	5.53	-	5.63	6.27	-	3.86	8.65	5.33	-	5.14
Abr-17	Tarjetas de crédito	3.60	6.14	4.78	5.85	3.47	5.24	-	5.68	-	5.14	6.35	-	4.06	8.79	5.83	-	5.26
May - 17	Tarjetas de crédito	3.87	3.18	4.51	6.10	3.18	5.22	-	5.91	-	5.05	6.68	-	3.78	9.04	6.41	-	5.34
Jun-17	Tarjetas de crédito	2.79	3.56	4.31	6.50	3.03	5.07	-	5.51	-	5.18	6.96	-	3.38	9.20	5.77	-	5.10
Jul-17	Tarjetas de crédito	2.94	3.91	4.18	3.85	2.81	5.14	-	5.33	-	4.97	7.22	-	3.28	9.35	5.70	-	5.04
Ago-17	Tarjetas de crédito	3.27	4.12	4.24	3.95	3.02	5.44	-	5.74	-	4.35	7.44	-	3.35	9.39	5.02	-	5.23
Set-17	Tarjetas de crédito	2.51	5.97	4.58	4.49	2.92	5.30	-	5.69	-	4.01	7.60	-	3.63	9.40	4.57	-	5.22
Oct-17	Tarjetas de crédito	3.07	7.25	4.79	5.07	3.04	5.03	-	5.84	-	3.66	7.75	-	3.62	9.76	4.19	-	5.34
Nov - 17	Tarjetas de crédito	3.58	6.23	4.92	5.46	2.21	5.08	-	5.77	-	4.10	7.76	-	3.73	9.83	3.77	-	5.39
Dic-17	Tarjetas de crédito	2.01	4.14	4.79	4.62	3.03	4.68	-	5.56	-	4.97	7.67	-	3.54	9.47	4.05	-	5.09
Ene-18	Tarjetas de crédito	2.89	4.35	4.56	4.95	3.57	5.08	-	5.29	-	5.52	7.94	-	3.76	9.39	4.34	-	5.18
Feb-18	Tarjetas de crédito	3.17	3.13	4.45	5.63	4.27	5.00	-	5.13	-	5.24	7.88	-	3.79	8.89	4.39	-	5.14
Mar-18	Tarjetas de crédito	2.01	4.16	4.49	4.66	4.24	4.80	-	4.79	-	5.02	7.50	-	3.70	8.80	4.86	-	4.85
Abr-18	Tarjetas de crédito	2.44	4.01	4.57	5.43	3.69	4.89	-	4.48	-	4.98	7.33	-	3.88	8.84	5.61	-	4.85
May - 18	Tarjetas de crédito	2.93	4.26	4.51	5.87	3.63	4.88	-	4.46	-	4.72	7.40	-	4.02	9.13	6.40	-	4.94
Jun-18	Tarjetas de crédito	1.79	4.85	4.52	4.28	3.77	4.88	-	4.41	-	4.26	7.58	-	3.92	9.47	6.21	-	4.80
Jul-18	Tarjetas de crédito	2.16	5.38	4.33	4.71	3.78	4.86	-	4.19	-	4.36	7.69	-	3.83	9.81	6.43	-	4.75
Ago-18	Tarjetas de crédito	2.68	4.85	4.05	5.13	3.67	4.82	-	4.23	-	4.74	7.60	-	3.76	10.26	6.19	-	4.71
Set-18	Tarjetas de crédito	2.60	4.78	4.01	5.61	3.88	4.65	-	4.18	-	5.44	3.30	-	3.75	10.33	6.00	-	4.01
Oct-18	Tarjetas de crédito	3.11	1.52	3.84	4.49	3.76	4.62	-	4.07	-	5.53	3.14	-	3.72	10.69	5.70	-	3.92
Nov - 18	Tarjetas de crédito	3.69	2.01	3.75	5.06	3.69	4.67	-	3.92	-	5.84	3.11	-	3.52	10.49	5.25	-	3.92
Dic-18	Tarjetas de crédito	2.46	5.17	3.48	5.55	3.62	4.56	-	4.06	-	5.81	2.94	-	3.35	10.60	5.68	-	3.74
Ene-19	Tarjetas de crédito	3.22	6.24	3.35	6.06	3.93	4.55	-	3.97	-	5.05	2.91	-	3.60	10.45	5.77	-	3.79
Feb-19	Tarjetas de crédito	3.52	6.76	3.37	6.67	4.16	4.45	-	3.93	-	4.56	2.71	-	3.65	10.20	5.34	-	3.78
Mar-19	Tarjetas de crédito	3.22	6.79	3.65	4.06	4.25	4.40	-	3.81	-	5.41	2.70	-	3.47	10.06	-	-	3.65
Abr-19	Tarjetas de crédito	3.74	4.76	3.70	4.76	4.53	4.49	-	3.82	-	5.86	2.72	-	3.61	10.01	-	-	3.77
May - 19	Tarjetas de crédito	4.21	4.50	3.86	5.42	4.73	4.54	-	3.85	-	5.83	2.96	-	3.90	10.29	-	-	3.95
Jun-19	Tarjetas de crédito	3.49	5.20	3.92	6.07	4.35	4.55	-	3.86	-	5.93	3.01	-	3.68	10.90	-	-	3.90

Jul-19	Tarjetas de crédito	4.07	6.66	3.86	6.77	4.23	4.66	-	3.79	-	6.09	2.89	-	3.72	11.84	-	-	<b>3.95</b>
Ago-19	Tarjetas de crédito	4.64	7.42	3.84	7.54	4.38	4.72	-	3.88	-	6.46	2.80	-	3.78	12.30	-	-	<b>4.05</b>
Set-19	Tarjetas de crédito	3.74	8.74	3.81	8.53	4.59	4.72	-	3.98	-	5.97	2.80	-	3.86	13.08	-	-	<b>4.00</b>
Oct-19	Tarjetas de crédito	4.14	9.44	3.94	5.75	4.82	4.73	-	3.91	-	5.93	2.80	-	3.84	13.37	-	-	<b>3.99</b>
Nov - 19	Tarjetas de crédito	4.62	4.11	4.20	4.96	4.70	4.66	-	3.97	-	6.97	2.80	-	3.65	13.30	-	-	<b>4.08</b>
Dic-19	Tarjetas de crédito	3.22	3.79	4.21	6.00	4.39	4.65	-	4.21	-	6.23	2.79	-	3.56	12.73	-	-	<b>4.02</b>

Figura 266. Índice de Ratio de morosidad, Sector Financiero del Perú.

Fuente: Elaboración Propia Según SBS Feb- 2020

**Gráfico General de saldos en miles de soles según su clasificación, y ratio de provisión en tarjeta de crédito del Banco Scotiabank correspondiente a los periodos 2017 – 2019.**

Periodo	Clasificación 0	Clasificación 1	Clasificación 2	Clasificación 3	Clasificación 4	Total (S/. Miles)
	Normal 0 a 8 días 1%	CPP 9 a 30 días 5%	Deficiente 31 a 60 días 25%	Dudoso 61 a 120 días 60%	Perdida > 120 días 100%	
Ene-17	19,724.77	3,855.65	10,467.78	37,044.76	90,218.31	161,311.27
Feb-17	20,226.64	3,900.47	9,843.73	38,404.71	90,795.01	163,170.56
Mar-17	20,276.86	4,135.85	10,482.36	38,544.54	90,488.35	163,927.96
Abr-17	20,502.97	4,423.71	10,615.07	39,120.33	93,046.01	167,708.09
May -17	20,330.04	3,834.41	9,908.57	38,407.65	93,722.51	166,203.18
Jun-17	21,497.07	4,299.67	11,153.25	40,185.21	90,051.01	167,186.21
Jul-17	21,595.50	4,353.16	11,266.10	41,089.82	93,797.33	172,101.91
Ago-17	21,698.74	4,495.65	11,847.58	42,467.48	94,843.16	175,352.62
Set-17	21,879.42	4,492.77	12,187.99	43,587.38	86,620.30	168,767.87
Oct-17	21,937.46	4,358.18	11,866.35	45,327.44	85,316.79	168,806.23
Nov -17	22,052.95	4,780.07	12,359.56	44,939.90	90,770.81	174,903.28
Dic-17	22,162.78	4,652.80	11,937.49	45,238.44	87,737.21	171,728.73
Ene-18	22,357.64	4,709.33	11,604.75	46,006.90	93,675.00	178,353.62
Feb-18	22,483.85	5,045.94	12,243.71	46,308.52	98,032.27	184,114.29
Mar-18	22,571.98	4,690.47	12,606.84	45,460.60	98,632.34	183,962.23
Abr-18	22,419.95	4,276.66	11,860.52	46,347.60	99,577.65	184,482.39
May -18	23,091.74	4,208.26	12,731.45	46,973.57	104,412.25	191,417.26
Jun-18	23,469.67	4,963.19	12,368.25	49,050.87	104,055.15	193,907.12
Jul-18	23,937.73	4,254.37	12,786.22	48,158.45	107,482.45	196,619.22
Ago-18	24,183.62	4,702.71	13,323.13	47,715.77	113,079.28	203,004.50
Set-18	24,273.78	4,851.56	12,456.84	49,273.99	104,169.58	195,025.75
Oct-18	24,686.29	4,627.55	12,528.17	49,431.50	108,901.68	200,175.18
Nov -18	25,150.84	4,369.50	12,942.74	49,924.34	113,973.12	206,360.54
Dic-18	25,325.77	4,336.91	12,955.13	50,574.01	109,867.16	203,058.98
Ene-19	25,530.80	4,398.75	13,246.50	48,687.42	113,353.40	205,216.87
Feb-19	25,964.68	4,658.41	13,718.36	49,738.62	111,273.70	205,353.75
Mar-19	26,569.20	4,718.24	14,083.75	51,446.23	112,693.15	209,510.57
Abr-19	27,089.67	4,505.94	13,259.11	55,592.84	114,095.38	214,542.94
May -19	27,806.43	4,420.24	14,249.86	54,435.24	117,971.62	218,883.38
Jun-19	28,929.58	4,445.10	13,695.48	55,440.67	123,403.85	225,914.68
Jul-19	29,096.06	4,311.77	12,962.89	54,396.03	126,956.61	227,723.37
Ago-19	29,746.24	4,238.43	13,516.52	53,600.94	132,001.29	233,103.42
Set-19	30,080.38	3,782.14	13,852.77	54,510.14	132,049.86	234,275.28
Oct-19	30,416.83	4,196.23	14,050.74	55,372.52	132,364.03	236,400.35
Nov -19	31,009.93	4,611.94	13,811.91	58,871.16	132,758.83	241,063.76
Dic-19	31,346.83	4,137.63	13,367.59	59,376.20	129,090.96	237,319.21

*Figura 27. Saldo de Provisión según Clasificación*  
*Fuente: Elaboración Propia Según SBS Feb- 2020*



### Escala de Coeficiente de Correlación de Sperman.

Valor de $\rho$	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Figura 28. Escala de Coeficiente Correlación de Sperman.  
Fuente: Elaboración Propia

## Balance General AL 31 de diciembre 2017 (En Miles de Soles)

Activo	Scotiabank Perú		
	M N	M E	TOTAL
<b>DISPONIBLE</b>	<b>1,152,127</b>	<b>7,875,318</b>	<b>9,027,446</b>
Caja	614,842	356,570	971,412
Bancos y Corresponsales	463,816	5,207,088	5,670,904
Canje	71,617	53,584	125,200
Otros	1,852	2,258,077	2,259,929
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>350,000</b>	<b>-</b>	<b>350,000</b>
<b>INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES</b>	<b>6,109,223</b>	<b>278,683</b>	<b>6,387,906</b>
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	281,256	277,451	558,707
Inversiones Disponibles para la Venta	4,477,902	1,232	4,479,134
Inversiones a Vencimiento	-	-	-
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	1,350,065	-	1,350,065
Inversiones en Commodities	-	-	-
Provisiones	-	-	-
<b>CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS</b>	<b>24,717,051</b>	<b>14,638,164</b>	<b>39,355,215</b>
<b>Vigentes</b>	<b>24,758,199</b>	<b>14,675,622</b>	<b>39,433,821</b>
Cuentas Corrientes	39,117	58,742	97,859
Tarjetas de Crédito	2,160,117	272,740	2,432,857
Descuentos	236,143	288,675	524,818
Factoring	365,597	278,149	643,746
Préstamos	14,547,528	7,708,876	22,256,404
Arrendamiento Financiero	1,672,304	1,603,501	3,275,804
Hipotecarios para Vivienda	4,429,251	1,506,572	5,935,822
Comercio Exterior	804,815	2,627,892	3,432,707
Créditos por Liquidar	-	-	-
Otros	503,327	330,475	833,801
<b>Refinanciados y Reestructurados</b>	<b>337,844</b>	<b>96,303</b>	<b>434,147</b>
<b>Atrasados</b>	<b>861,081</b>	<b>436,718</b>	<b>1,297,799</b>
Vencidos	460,261	138,611	598,872
En Cobranza Judicial	400,820	298,107	698,927
<b>Provisiones</b>	<b>(1,228,125)</b>	<b>(559,440)</b>	<b>(1,787,565)</b>
<b>Intereses y Comisiones no Devengados</b>	<b>(11,948)</b>	<b>(11,039)</b>	<b>(22,987)</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES</b>	<b>1,251,633</b>	<b>46,689</b>	<b>1,298,322</b>
<b>RENDIMIENTOS POR COBRAR</b>	<b>169,542</b>	<b>62,693</b>	<b>232,234</b>
Disponible	38	1,468	1,506
Fondos Interbancarios	93	-	93
Inversiones	-	-	-
Créditos	169,410	61,224	230,634
Cuentas por Cobrar	-	-	-
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS</b>	<b>84,423</b>	<b>-</b>	<b>84,423</b>
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO</b>	<b>348,518</b>	<b>-</b>	<b>348,518</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>623,616</b>	<b>42,769</b>	<b>666,385</b>
<b>TOTAL, ACTIVO</b>	<b>34,806,133</b>	<b>22,944,316</b>	<b>57,750,449</b>

Figura 29. Balance General Diciembre 2017  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS Feb-2020

## Estado de Ganancias y Pérdidas AL 31 de diciembre 2017 (En Miles de Soles)

<b>Scotiabank Perú</b>			
	<b>M N</b>	<b>ME</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>3,175,324</b>	<b>951,422</b>	<b>4,126,746</b>
Disponible	7,421	20,149	27,570
Fondos Interbancarios	2,811	48	2,859
Inversiones	138,530	2,794	141,325
Créditos Directos	2,723,525	667,485	3,391,010
Ganancias por Valorización de Inversiones	48,312	(6,592)	41,720
Ganancias por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	254,029	-	254,029
Diferencia de Cambio	(0)	263,799	263,799
Otros	697	3,737	4,434
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>655,943</b>	<b>284,684</b>	<b>940,627</b>
Obligaciones con el Público	456,353	66,036	522,389
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	2,005	548	2,553
Fondos Interbancarios	10,771	1,721	12,492
Adeudos y Obligaciones Financieras	63,050	140,586	203,636
Obligaciones en Circulación no Subordinadas	30,541	6	30,547
Obligaciones en Circulación Subordinadas	39,330	60,904	100,234
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	25,324	14,237	39,561
Pérdidas en Productos Financieros Derivados	28,569	642	29,211
Otros	1	3	4
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>2,519,381</b>	<b>666,738</b>	<b>3,186,119</b>
<b>PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS</b>	<b>672,772</b>	<b>82,169</b>	<b>754,941</b>
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>1,846,609</b>	<b>584,568</b>	<b>2,431,178</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>496,926</b>	<b>294,004</b>	<b>790,930</b>
Cuentas por Cobrar	181	-	181
Créditos Indirectos	46,482	44,159	90,641
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	5,304	7,981	13,285
Ingresos Diversos	444,959	241,864	686,822
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>250,481</b>	<b>87,061</b>	<b>337,543</b>
Cuentas por Pagar	145,936	-	145,936
Créditos Indirectos	7	1,236	1,243
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	-	30	30
Gastos Diversos	104,538	85,795	190,333
<b>UTILIDAD (PÉRDIDA) POR VENTA DE CARTERA</b>	<b>43,582</b>	<b>2,978</b>	<b>46,559</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>2,136,635</b>	<b>794,489</b>	<b>2,931,124</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1,191,777</b>	<b>94,050</b>	<b>1,285,827</b>
Personal	670,752	438	671,189
Directorio	-	1,126	1,126
Servicios Recibidos de Terceros	459,862	90,720	550,582
Impuestos y Contribuciones	61,163	1,767	62,930
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>944,859</b>	<b>700,438</b>	<b>1,645,297</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>86,879</b>	<b>8,079</b>	<b>94,958</b>
Provisiones para Créditos Indirectos	340	2,360	2,700
Provisiones por Pérdida por Deterioro de Inversiones	536	-	536
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	5,697	5,134	10,831
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago y Adjudicados	17,195	-	17,195
Otras Provisiones	2,207	584	2,791
Depreciación	50,727	-	50,727
Amortización	10,178	-	10,178
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>(6,609)</b>	<b>21,059</b>	<b>14,450</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>851,370</b>	<b>713,419</b>	<b>1,564,789</b>
IMPUESTO A LA RENTA	343,768	-	343,768
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>507,602</b>	<b>713,419</b>	<b>1,221,021</b>

Figura 30. Estado de Ganancias y Pérdidas Diciembre 2017

Fuente: Elaboración Propia Según SBS Feb-2020

## Balance General AL 31 de diciembre 2018 (En Miles de Soles)

Activo	Scotiabank Perú		
	M N	M E	TOTAL
<b>DISPONIBLE</b>	<b>852,766</b>	<b>9,191,118</b>	<b>10,043,884</b>
Caja	645,285	412,988	1,058,273
Bancos y Corresponsales	162,183	7,116,518	7,278,701
Canje	43,446	15,760	59,206
Otros	1,853	1,645,851	1,647,704
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>10,000</b>	-	<b>10,000</b>
<b>INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES</b>	<b>5,707,303</b>	<b>1,282</b>	<b>5,708,586</b>
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	272,720	-	272,720
Inversiones Disponibles para la Venta	3,923,366	1,282	3,924,648
Inversiones a Vencimiento	-	-	-
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	1,511,217	-	1,511,217
Inversiones en Commodities	-	-	-
Provisiones	-	-	-
<b>CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS</b>	<b>29,588,275</b>	<b>14,311,904</b>	<b>43,900,179</b>
<b>Vigentes</b>	<b>29,533,899</b>	<b>14,256,595</b>	<b>43,790,495</b>
Cuentas Corrientes	30,336	55,575	85,912
Tarjetas de Crédito	2,455,539	304,830	2,760,369
Descuentos	337,211	253,894	591,105
Factoring	587,182	280,450	867,633
Préstamos	16,479,303	7,121,545	23,600,848
Arrendamiento Financiero	1,713,808	1,635,046	3,348,854
Hipotecarios para Vivienda	5,087,762	1,390,622	6,478,384
Comercio Exterior	2,151,360	2,896,727	5,048,087
Créditos por Liquidar	-	-	-
Otros	691,399	317,904	1,009,303
<b>Refinanciados y Reestructurados</b>	<b>419,984</b>	<b>179,414</b>	<b>599,398</b>
<b>Atrasados</b>	<b>1,115,462</b>	<b>509,791</b>	<b>1,625,253</b>
Vencidos	574,762	138,667	713,429
En Cobranza Judicial	540,700	371,124	911,824
<b>Provisiones</b>	<b>(1,473,193)</b>	<b>(621,816)</b>	<b>(2,095,009)</b>
<b>Intereses y Comisiones no Devengados</b>	<b>(7,878)</b>	<b>(12,080)</b>	<b>(19,958)</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES</b>	<b>1,821,149</b>	<b>61,483</b>	<b>1,882,633</b>
<b>RENDIMIENTOS POR COBRAR</b>	<b>197,117</b>	<b>81,228</b>	<b>278,345</b>
Disponibles	-	6,368	6,368
Fondos Interbancarios	1	-	1
Inversiones	-	-	-
Créditos	197,116	74,860	271,976
Cuentas por Cobrar	-	-	-
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS</b>	<b>83,579</b>	-	<b>83,579</b>
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO</b>	<b>348,179</b>	-	<b>348,179</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>1,127,830</b>	<b>430,765</b>	<b>1,558,594</b>
<b>TOTAL, ACTIVO</b>	<b>39,736,198</b>	<b>24,077,780</b>	<b>63,813,979</b>

Figura 31. Balance General Diciembre 2018

Fuente: Elaboración Propia Según SBS Feb-2020

## Estado de Ganancias y Pérdidas AL 31 de diciembre 2018 (En Miles de Soles)

	Scotiabank Perú		
	M N	M E	TOTAL
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>3,275,508</b>	<b>967,911</b>	<b>4,243,419</b>
Disponible	1,609	53,190	54,800
Fondos Interbancarios	3,384	148	3,533
Inversiones	127,361	123	127,484
Créditos Directos	2,763,403	710,533	3,473,936
Ganancias por Valorización de Inversiones	18,703	591	19,294
Ganancias por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	295,798	-	295,798
Diferencia de Cambio	-	206,825	206,825
Ganancias en Productos Financieros Derivados	59,184	(6,894)	52,289
Otros	6,066	3,395	9,460
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>597,729</b>	<b>400,587</b>	<b>998,315</b>
Obligaciones con el Público	447,844	95,378	543,222
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	3,418	1,857	5,275
Fondos Interbancarios	5,222	3,240	8,462
Adeudos y Obligaciones Financieras	60,077	223,499	283,576
Obligaciones en Circulación no Subordinadas	13,519	14	13,533
Obligaciones en Circulación Subordinadas	39,330	61,456	100,787
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	28,318	15,142	43,459
Otros	0	0	1
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>2,677,779</b>	<b>567,324</b>	<b>3,245,103</b>
<b>PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS</b>	<b>660,653</b>	<b>94,636</b>	<b>755,289</b>
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>2,017,126</b>	<b>472,688</b>	<b>2,489,814</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>525,370</b>	<b>300,821</b>	<b>826,191</b>
Cuentas por Cobrar	798	-	798
Créditos Indirectos	44,855	41,359	86,214
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	6,332	15,332	21,664
Ingresos Diversos	473,384	244,131	717,515
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>211,672</b>	<b>83,878</b>	<b>295,550</b>
Cuentas por Pagar	70,723	-	70,723
Créditos Indirectos	-	1,314	1,314
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	-	-	-
Gastos Diversos	140,949	82,565	223,513
<b>UTILIDAD (PÉRDIDA) POR VENTA DE CARTERA</b>	<b>39,263</b>	<b>1,308</b>	<b>40,571</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>2,370,087</b>	<b>690,938</b>	<b>3,061,026</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1,224,006</b>	<b>113,418</b>	<b>1,337,425</b>
Personal	690,114	830	690,944
Directorio	-	1,230	1,230
Servicios Recibidos de Terceros	469,822	104,505	574,327
Impuestos y Contribuciones	64,070	6,853	70,923
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>1,146,081</b>	<b>577,520</b>	<b>1,723,601</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>103,960</b>	<b>11,332</b>	<b>115,292</b>
Provisiones para Créditos Indirectos	10,047	5,935	15,982
Provisiones por Pérdida por Deterioro de Inversiones	-	-	-
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	5,592	5,347	10,939
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago y Adjudicados	23,371	-	23,371
Otras Provisiones	6,912	50	6,962
Depreciación	48,152	-	48,152
Amortización	9,886	-	9,886
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>14,624</b>	<b>18,217</b>	<b>32,841</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>1,056,744</b>	<b>584,406</b>	<b>1,641,150</b>
IMPUESTO A LA RENTA	360,500	-	360,500
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>696,244</b>	<b>584,406</b>	<b>1,280,650</b>

Figura 32. Estado de Ganancias y Pérdidas Diciembre 2018

Fuente: Elaboración Propia Según SBS Feb-2020

**Balance General AL 31 de diciembre 2019 (En Miles de Soles)**

Activo	Scotiabank Perú		
	M N	M E	TOTAL
<b>DISPONIBLE</b>	<b>1,343,574</b>	<b>13,209,905</b>	<b>14,553,480</b>
Caja	770,222	538,110	1,308,332
Bancos y Corresponsales	551,316	8,852,467	9,403,783
Canje	19,960	8,320	28,280
Otros	2,077	3,811,007	3,813,084
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	-	-	-
<b>INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES</b>	<b>7,900,313</b>	<b>1,260</b>	<b>7,901,573</b>
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	405,727	-	405,727
Inversiones Disponibles para la Venta	5,483,897	1,260	5,485,157
Inversiones a Vencimiento	-	-	-
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	2,010,688	-	2,010,688
Inversiones en Commodities	-	-	-
Provisiones	-	-	-
<b>CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS</b>	<b>32,999,196</b>	<b>13,834,376</b>	<b>46,833,571</b>
<b>Vigentes</b>	<b>32,900,156</b>	<b>13,822,051</b>	<b>46,722,207</b>
Cuentas Corrientes	14,828	61,158	75,986
Tarjetas de Crédito	3,053,615	309,059	3,362,675
Descuentos	409,153	323,531	732,684
Factoring	601,011	464,391	1,065,402
Préstamos	20,172,981	7,406,105	27,579,086
Arrendamiento Financiero	1,947,125	1,579,288	3,526,413
Hipotecarios para Vivienda	5,799,635	1,118,857	6,918,492
Comercio Exterior	461,796	2,108,412	2,570,207
Créditos por Liquidar	-	-	-
Otros	440,012	451,249	891,261
<b>Refinanciados y Reestructurados</b>	<b>539,482</b>	<b>181,452</b>	<b>720,934</b>
<b>Atrasados</b>	<b>1,284,132</b>	<b>437,739</b>	<b>1,721,871</b>
Vencidos	601,535	117,199	718,733
En Cobranza Judicial	682,598	320,540	1,003,138
<b>Provisiones</b>	<b>(1,718,880)</b>	<b>(599,754)</b>	<b>(2,318,634)</b>
<b>Intereses y Comisiones no Devengados</b>	<b>(5,695)</b>	<b>(7,112)</b>	<b>(12,807)</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES</b>	<b>1,165,098</b>	<b>73,697</b>	<b>1,238,795</b>
<b>RENDIMIENTOS POR COBRAR</b>	<b>202,410</b>	<b>76,268</b>	<b>278,678</b>
Disponibles	-	4,632	4,632
Fondos Interbancarios	-	-	-
Inversiones	-	-	-
Créditos	202,410	71,636	274,046
Cuentas por Cobrar	-	-	-
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS</b>	<b>81,330</b>	-	<b>81,330</b>
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO</b>	<b>307,782</b>	-	<b>307,782</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>915,247</b>	<b>123,849</b>	<b>1,039,096</b>
<b>TOTAL, ACTIVO</b>	<b>44,914,950</b>	<b>27,319,355</b>	<b>72,234,304</b>

Figura 33. Balance General Diciembre 2019

Fuente: Elaboración Propia Según SBS Feb-2020

## Estado de Ganancias y Pérdidas AL 31 de diciembre 2019 (En Miles de Soles)

<b>Scotiabank Perú</b>			
	<b>M N</b>	<b>M E</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>3,731,096</b>	<b>1,198,525</b>	<b>4,929,621</b>
Disponible	749	150,683	151,432
Fondos Interbancarios	1,696	286	1,983
Inversiones	166,329	4	166,333
Créditos Directos	3,032,147	724,326	3,756,474
Ganancias por Valorización de Inversiones	189,317	(594)	188,723
Ganancias por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	338,835	-	338,835
Diferencia de Cambio	-	320,366	320,366
Ganancias en Productos Financieros Derivados	-	1,652	1,652
Otros	2,021	1,802	3,824
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>710,781</b>	<b>495,418</b>	<b>1,206,199</b>
Obligaciones con el Público	533,982	146,487	680,469
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	7,050	1,799	8,848
Fondos Interbancarios	9,367	13	9,380
Adeudos y Obligaciones Financieras	64,194	279,434	343,628
Obligaciones en Circulación no Subordinadas	6,793	6	6,799
Obligaciones en Circulación Subordinadas	39,330	62,335	101,665
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	30,058	15,419	45,477
Pérdidas en Productos Financieros Derivados	19,999	(10,074)	9,925
Otros	8	0	8
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>3,020,315</b>	<b>703,107</b>	<b>3,723,422</b>
<b>PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS</b>	<b>779,233</b>	<b>63,053</b>	<b>842,285</b>
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>2,241,082</b>	<b>640,055</b>	<b>2,881,137</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>540,220</b>	<b>326,440</b>	<b>866,660</b>
Cuentas por Cobrar	183	-	183
Créditos Indirectos	43,873	35,207	79,080
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	5,290	14,306	19,596
Ingresos Diversos	490,874	276,927	767,801
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>250,519</b>	<b>116,821</b>	<b>367,340</b>
Cuentas por Pagar	93,516	-	93,516
Créditos Indirectos	-	13,040	13,040
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	-	-	-
Gastos Diversos	157,003	103,781	260,784
<b>UTILIDAD (PÉRDIDA) POR VENTA DE CARTERA</b>	<b>14,587</b>	<b>18</b>	<b>14,605</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>2,545,371</b>	<b>849,691</b>	<b>3,395,062</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1,333,541</b>	<b>126,543</b>	<b>1,460,084</b>
Personal	750,866	1,013	751,880
Directorio	-	1,257	1,257
Servicios Recibidos de Terceros	514,667	116,898	631,565
Impuestos y Contribuciones	68,008	7,376	75,383
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>1,211,830</b>	<b>723,148</b>	<b>1,934,978</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>109,805</b>	<b>13,611</b>	<b>123,415</b>
Provisiones para Créditos Indirectos	4,473	7,856	12,330
Provisiones por Pérdida por Deterioro de Inversiones	-	-	-
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	6,162	7,152	13,314
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago y Adjudicados	34,088	-	34,088
Otras Provisiones	2,816	(1,398)	1,418
Depreciación	46,322	-	46,322
Amortización	15,943	-	15,943
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>(13,509)</b>	<b>18,453</b>	<b>4,945</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>1,088,516</b>	<b>727,991</b>	<b>1,816,507</b>
IMPUESTO A LA RENTA	351,767	-	351,767
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>736,750</b>	<b>727,991</b>	<b>1,464,740</b>

Figura 34. Estado de Ganancias y Pérdidas Diciembre 2019  
Fuente: Elaboración Propia Según SBS Feb-2020

**Morosidad de los Usuarios de Tarjeta de Crédito y el Impacto de la Provisión del Banco Scotiabank Perú de las Agencias de Lima Metropolitana en el Periodo 2017 – 2019**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTES IS	VARIABLES	DIMENS IONES E INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo impacta la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019?	<b>Objetivo General</b>	El impacto de la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito influye en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>1. Cronograma de pagos</b> _Cumplimiento de pagos _Seguimiento de la morosidad _Temporalidad  <b>2. Naturaleza de los clientes</b> _Tipología de cliente _Clasificación y conceccion de creditos _Gestion y seguimiento de cobranzas  <b>3. Nivel de segmentación de los usuarios</b> _Categoría normal _Categoría con problemas potenciales _Categoría deficiente, dudoso, perdida	<b>1. Tipo</b> Aplicada  <b>2. Nivel</b> Descriptivo - Correlacional  <b>3. Diseño</b> No experimental - Longitudinal  <b>4. Enfoque</b> Cuantitativo  <b>5. Poblacion</b> 142 Agencias del Banco Scotiabank Perú de lima metropolitana
	Determinar el impacto de la morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito en la provisión del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019				
<b>Problema Especifico 1</b>	<b>Objetivo Especifico 1</b>	<b>Hipotesis Especificas 1</b>	<b>MOROS IDAD</b>	<b>1. Manejo de Cartera</b> _Cartera de clientes _Cartera de créditos _Cartera de cobranzas  <b>2. Evaluación de la Provisión</b> _Cartera de Castigo _Cartera de Morosidad _Cartera de Penalidades  <b>3. Naturaleza de la Tarjeta de Crédito</b> _Ámbito Funcional _Refinanciación del Crédito _Supervisión Bancaria	<b>6. Censo</b> el 100% de las agencias del Banco Scotiabank Perú de lima metropolitana  <b>7. Tecnica</b> _Recolección de datos de fuente secundarias SBP, SBS, BCRP. _Procesamiento de datos _Tabulación de cuadros y Figuras  <b>8. Instrumento</b> _Estado de situación financiera del Banco Scotiabank Perú _Estado de resultados _Memoria anual del banco
¿Cuál es el impacto por el cumplimiento de pago y cómo influye en la cartera de clientes de los usuarios de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019?	Determinar el impacto por el cumplimiento de pago y cómo influye en la cartera de clientes de los usuarios de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019	El cumplimiento de pago influye en la cartera de clientes de los usuarios de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank Perú en el periodo 2017-2019			
<b>Problema Especifico 2</b>	<b>Objetivo Especifico 2</b>	<b>Hipotesis Especificas 2</b>			
¿Cuál es el impacto de la clasificación de los créditos y cómo influye en la cartera de cobranzas de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo	Analizar el impacto de la clasificación de los créditos y cómo influye en la cartera de cobranzas de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo	La eficiente clasificación de los créditos influye en la cartera de cobranzas de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 – 2019	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>1. Manejo de Cartera</b> _Cartera de clientes _Cartera de créditos _Cartera de cobranzas  <b>2. Evaluación de la Provisión</b> _Cartera de Castigo _Cartera de Morosidad _Cartera de Penalidades  <b>3. Naturaleza de la Tarjeta de Crédito</b> _Ámbito Funcional _Refinanciación del Crédito _Supervisión Bancaria	<b>6. Censo</b> el 100% de las agencias del Banco Scotiabank Perú de lima metropolitana  <b>7. Tecnica</b> _Recolección de datos de fuente secundarias SBP, SBS, BCRP. _Procesamiento de datos _Tabulación de cuadros y Figuras  <b>8. Instrumento</b> _Estado de situación financiera del Banco Scotiabank Perú _Estado de resultados _Memoria anual del banco
<b>Problema Especifico 3</b>	<b>Objetivo Especifico 3</b>	<b>Hipotesis Especificas 3</b>			
¿En qué medida la gestión y seguimiento de cobranzas influye en la refinanciación de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 - 2019?	Determinar en qué medida la gestión y seguimiento de cobranzas influye en la refinanciación de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 – 2019	La eficiente gestión y seguimiento de cobranzas influye en la refinanciación de tarjeta de crédito del banco Scotiabank Perú en el periodo 2017 - 2019	<b>PROVIS ION</b>		

Figura 35. Matriz de Consistencia  
Fuente: Elaboración Propia





Figura 29. Recomendación de uso de Tarjeta de Crédito.  
Fuente: Diario Gestión Dic - 19

