



**UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA**

**“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL
MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS
S.A V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”**

PROFESOR GUÍA: VIOLETA CANTERO MANCILLA

**YASNA SUSANA PASMIÑO LAGOS
-2011-**



**UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA**

**“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL
MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A
V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”**

**TRABAJO DE PRACTICA CONTROLADA PARA OPTAR
AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

PROFESOR GUÍA: VIOLETA CANTERO MANCILLA

**YASNA SUSANA PASMIÑO LAGOS
-2011-**

**“ANALISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL
MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS
S.A V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”**

YASNA SUSANA PASMIÑO LAGOS

VIOLETA CANTERO MANCILLA

Profesor Guía

SERGIO GALLEGOS

Profesor Examinador 1

KARINA SANDOVAL

Profesor Examinador 2

Nota Trabajo escrito :

Nota examen :

Nota final :

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por darme la vida, por acompañarme en cada paso que doy, por todas las personas que ha puesto en mi camino y por darme la fortaleza de seguir adelante en todas mis metas.

A mis padres, por darme educación, valores, cariño, compañía, tolerancia y por sobre todo, por lo que hoy soy.

Y finalmente quiero agradecer especialmente a mi Profesora Guía Violeta Cantero, por su gran apoyo y comprensión.

RESUMEN

El desarrollo de la práctica profesional controlada, constituye una instancia que permite vincular las competencias profesionales y genéricas adquiridas en la Universidad de la Frontera con el mundo del trabajo, en este caso corresponde presentar el trabajo realizado en la empresa FORUM Servicios Financieros S.A.

El objetivo de la práctica profesional fue realizar un estudio comparativo de los productos financieros en el mercado automotriz que ofrece FORUM Servicios Financieros S.A versus su competencia directa.

Para llevar a cabo esta tarea, se identificaron las principales entidades de financiamiento automotriz en Temuco, posteriormente se investigó la amplia gama de productos que estas entidades ofrecen al mercado, sus políticas de crédito, parámetros crediticios y políticas de cobranza por las cuales se rigen y finalmente se realizaron cotizaciones en cada una de ellas, las cuales fueron comparadas con una cotización hecha en FORUM bajo las mismas características, de modo de identificar las principales fortalezas y debilidades de FORUM respecto de su competencia.

Los resultados de esta investigación arrojaron importantes resultados, respecto de la posición de FORUM S.A dentro del mercado automotriz y su competencia. Además se identificaron las principales ventajas y desventajas de esta entidad respecto de políticas de crédito, cobranza y parámetros crediticios de la competencia y finalmente se culmina con una propuesta de mejoras para la empresa.

INDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO 1	
INTRODUCCION	1
ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1 Exposición del Problema	3
1.2 Objetivo General	4
1.3 Objetivos Específicos	4
1.4 Metodología de Trabajo	4
	4
CAPITULO 2	
POLITICAS DE CREDITO E INSDUSTRIA AUTOMOTRIZ	15
2.1 Antecedentes Generales del Crédito	16
2.2 Aspecto Legal	19
2.3 Políticas de Crédito	19
2.4 Normas de Crédito	21
	21
CAPITULO 3	
FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ	25
3.1 Sistema Operativo de FORUM S.A	25
3.2 Trabajo de un Ejecutivo Comercial FORUM	28
3.3 Antecedentes Generales de las Entidades de Financiamiento Automotriz	30
3.4 Productos Crediticios de Financiamiento Automotriz	36
3.5 Políticas de Crédito	41
3.6 Parámetros crediticios	44
3.7 Políticas de Cobranza	46
CAPITULO 4	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1 Cotizaciones	55
4.2 Propuesta de mejoras para FORUM S.A	59
CAPITULO 5	
CONCLUSIONES	64
BIBLIOGRAFIA	67
NOMENCLATURA	68
ANEXOS	69

INDICE DE TABLAS INDICE DE CONTENIDO

TABLA 3 Llenado de Solicitud de Crédito FORUM	26
TABLA 4 Índices de Productividad	29
TABLA 5 Oferta de Productos Crediticios por entidad financiera	41
TABLA 6 Parámetros crediticios exigidos al cliente	45
TABLA 7 Parámetros crediticios crédito Automotriz	46
TABLA 8 Políticas de Cobranza	48
TABLA 9 Tasa de Interés	57
TABLA 10 Gastos Operacionales	59
TABLA 11 Propuesta de mejoras para FORUM S.A	60

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

El mercado automotriz se ha presentado muy dinámico en los últimos años, esto producto de la reactivación de la actividad económica en Chile. El año 2010 fue un año muy positivo en este sector y las ventas de vehículos nuevos y usados se elevaron en un 17,5% respecto del mismo mes del año 2009. Entre enero y noviembre del 2010 se comercializaron 880.359 vehículos, lo que representó un aumento del 22% en la industria, de acuerdo a la Cámara Nacional de Comercio Automotriz de Chile (CAVEM)¹.

Para el año 2011 se proyecta una venta de 320 mil autos nuevos lo que equivaldría a un aumento del 14% respecto del 2010. En tanto las ventas de los vehículos usados fueron de 51.091 unidades en noviembre, con crecimiento de un 10% con respecto al año anterior.²

Se estima que del total de las ventas de automóviles en Chile, aproximadamente el 50% se financie con un crédito automotriz tradicional. Ante este escenario es preciso identificar las empresas que operan en el sistema crediticio automotriz.

Podríamos clasificar las empresas que otorgan crédito automotriz tradicional en los siguientes grupos:

- Bancos
- Cajas de Compensación
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Retail
- Financieras Automotrices

Respecto de las financieras automotrices se encuentran aquellas empresas asociadas a un determinado distribuidor. Estas sociedades estratégicas han hecho surgir un modelo de financiamiento que ha derivado en un fuerte crecimiento dentro de la industria del crédito automotriz.

Las empresas presentes en este mercado son: GMAC; Mitsui; MASFIN Santander Consumer; Factorline; CMR, Crediautos y FORUM S.A de las cuales quien posee la mayor participación es FORUM con un 12% de las ventas anuales.

Estas entidades ofrecen diversos planes de financiamiento y con diferentes características, pero siempre a través de un crédito prendario. Todas ellas buscan brindar la mayor facilidad para que un cliente tome un

¹ CAVEM: Cámara nacional de Comercio Automotriz de Chile.

² BBVA Research

crédito directo, fácil, rápido, con mejores y nuevos productos y de esta forma poder hacer frente a las alternativas de crédito del sistema bancario.

Este documento da cuenta del trabajo realizado en el marco de la “Práctica Profesional Controlada” durante el período de Abril a Julio del 2011 en FORUM Servicios Financieros S.A, cuya casa matriz está ubicada en Isidora Goyenechea 3365, las condes, Santiago, y se distribuye a lo largo de todo Chile a través de los distintos concesionarios con los cuales mantiene alianzas estratégicas. Cabe mencionar que ésta “Práctica Profesional Controlada” es requisito para acceder al título de Ingeniero Comercial, de la Universidad de La Frontera.

La “Práctica Profesional Controlada” está enfocada a desempeñar la labor de Ejecutivo Comercial del área de créditos de FORUM S.A en la ciudad de Temuco, específicamente en la Automotora Goma Limitada, quien comercializa la reconocida marca de vehículos Ford, que además mantiene una alianza estratégica con FORUM.

FORUM Servicios Financieros, empresa en la cual se basará el presente estudio, es una empresa líder en financiamiento automotriz, otorga crédito y leasing a personas naturales y empresas, para la compra de vehículos nuevos y usados, livianos o de carga y motos a través de representantes de marcas y distribuidores asociados, así como la colocación de seguros. Además, provee financiamiento de inventarios a concesionarios automotrices de marcas con las que mantiene alianzas estratégicas.

FORUM desarrolla sus operaciones a través de una red de 360 concesionarios y 665 puntos de venta a lo largo del país, a los que entrega una amplia gama de productos financieros, tecnología y capacitación, para proporcionar a sus clientes los más altos estándares de calidad en el servicio.

Actualmente la propiedad de FORUM S.A le pertenece a BBVA Inversiones Chile S.A, a la familia Yarur, ligada a la propiedad del Banco de Crédito e Inversiones y a la familia Avayú, propietario de uno de los principales grupos automotores del país a través de la compañía Indumotora S.A.³ (Antecedentes general de FORUM S.A se entrega en Anexo 1).

FORUM Servicios Financieros S.A, necesita establecer ciertos antecedentes específicos sobre la competencia en el mercado para poder obtener las debilidades que serán reflejadas en las desventajas y así poder hacer mejoras en la gestión de sus créditos y avanzar hacia el liderazgo. En este contexto

³ Fuente: memoria anual FORUM S.A 2010

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”.

la empresa solicitó realizar un “Análisis Comparativo de los Productos Financieros en el Mercado Automotor que ofrece FORUM Servicios Financieros S.A versus su Competencia Directa”.

A continuación se expone la problemática que debe ser desarrollada mediante este Trabajo de Título.

1.1 Exposición del Problema

La economía Chilena y en especial el sector automotriz han presentado una extraordinaria recuperación y los pronósticos de ventas para los próximos años son muy auspiciosos. Ante esta tendencia de demanda son muchas las empresas que han decidido entrar a esta industria y especialmente aquellas que no pertenecen al sistema financiero automotriz bancario, por esta razón la competencia cada día se hace más difícil y la oferta de productos financieros es mayor.

Para FORUM S.A. es de interés identificar la oferta de crédito automotriz que ofrece su competencia directa, es decir financieras automotrices que no pertenecen al sistema bancario. Es por esta razón que el presente estudio se enfocará en el mercado de crédito automotriz financiado por empresas que no pertenecen al sistema bancario tradicional y que representan directamente una amenaza para FORUM.

Para este propósito se realizará un análisis comparativo de los productos financieros en el mercado automotor que ofrece FORUM Servicios Financieros S.A versus su competencia directa. El mercado objetivo de este estudio es la ciudad de Temuco específicamente todas las empresas financieras no pertenecientes al sistema bancario tradicional.

Luego de identificar el problema se hace necesario, desarrollar un estudio comparativo de las empresas de financiamiento automotriz, en cuanto a sus productos y políticas de crédito y en base a esto realizar una propuesta de mejora para la empresa.

En virtud de este análisis es necesario fijar un objetivo general y objetivos específicos para el cumplimiento de las expectativas del trabajo.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”.

1.2 Objetivo General

- Realizar un estudio comparativo de los productos financieros en el mercado automotor que ofrece FORUM Servicios Financieros S.A versus su competencia directa

1.3 Objetivos Específicos

- Determinar las empresas que representan competencia directa para FORUM.
- Caracterizar los productos financieros existentes en el mercado y que constituyen competencia directa para FORUM.
- Identificar las principales fortalezas y debilidades que presenta FORUM Servicios Financieros frente a su competencia directa.
- Formular una propuesta de mejoras para FORUM S.A

Con el propósito de dar cumplimiento a estos objetivos se hace necesario implementar una metodología de trabajo. Para efectos de este estudio la metodología es la siguiente:

1.4 Metodología de Trabajo:

El material que se utiliza en la elaboración de este Trabajo de Título corresponde a información recopilada de fuentes primarias y secundarias. Respecto de la información secundaria se puede mencionar lo siguiente:

En primera instancia es necesario reunir información teórica respecto del sistema crediticio, por lo tanto se recopilará información bibliográfica proveniente de textos de finanzas, papers relacionados con el tema, páginas y artículos de internet.

Luego de esto se hace necesario identificar las principales empresas de financiamiento automotriz que operan en Temuco, que no pertenecen al sistema bancario y que representan una competencia directa para FORUM S.A. Para esto se acudirá a las páginas principales de internet de cada entidad financiera y también al estudio de sus correspondientes memorias anuales, de donde se obtendrá además información de su oferta crediticia y políticas de crédito.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”.

Por fuentes primarias se obtendrá información respecto de la empresa solicitante del estudio, FORUM Servicios Financieros S.A por medio de capacitaciones proporcionadas por la empresa e investigación propia a través del trabajo como Ejecutivo Comercial.

Además se realizarán cotizaciones por cada entidad financiera. Para esto se acudirá personalmente a cada empresa realizando cotizaciones de un crédito convencional con similares características en cuanto a valor del vehículo, plazo, y pie. El propósito de realizar estas cotizaciones, con la experiencia y conocimientos ya obtenidos como ejecutivo comercial FORUM, es obtener información directa y fidedigna acerca de productos, políticas de crédito y parámetros crediticios bajo los cuales operan estas empresas.

Por último y con la información recopilada de las fuentes mencionadas anteriormente, se realizará el análisis correspondiente y la propuesta de mejoras para FORUM S.A con el propósito realizar un aporte a su sistema crediticio.

CAPÍTULO 2:
POLITICAS DE CREDITO E INDUSTRIA
AUTOMOTRIZ

CAPÍTULO 2: POLITICAS DE CREDITO E INDUSTRIA AUTOMOTRIZ

La industria automotriz en Chile se está potenciando cada día más, de acuerdo a las proyecciones nacionales que ha hecho la Asociación Nacional de automóviles de Chile (ANAC)⁴ para el año 2011.

Según estas estimaciones el mercado automotriz nacional pasa por su mejor momento y, sin duda, una pieza clave en este éxito son las variadas ofertas de financiamiento con las que cuentan hoy los consumidores. Su impacto ha sido tal, que según las estimaciones de Iván Silva, vicepresidente ejecutivo de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC), "cerca de los dos tercios de los vehículos que se venden en nuestro país utilizan un sistema de crédito", destacando, además, que esto "no sólo ha permitido que se compren más autos, sino que también se pueda acceder a los de mayor precio".

En la actualidad son muchas las entidades financieras dedicadas al rubro automotriz que ofrecen las más diversas alternativas para adquirir un vehículo, las que incluyen créditos con o sin pie, el pago total o parcial de la compra y la posibilidad de cancelar los préstamos en un número alto de cuotas.

Este tipo de créditos permitirá a nuevos clientes y especialmente, a los emergentes, acceder a un automóvil nuevo de mejores características y pagando una cuotas más baja.

En este contexto, en el cual existe una amplia oferta crediticia y un mayor mercado al cual acceder, es de vital importancia para las entidades financieras que definan políticas y parámetros crediticios claros, con los cuales puedan competir en el mercado y dar a conocer sus productos entregando estándares de calidad de servicio que les permitan diferenciarse de la competencia.

El propósito de esta sección, es dar cuenta de los principales conceptos que se encuentran asociados al tema desarrollado en la "práctica controlada", en este sentido se hace una breve revisión al concepto Crédito en forma general, su origen, modalidades de créditos, "Cinco C del crédito", Marco legal, Políticas de crédito y Normas de crédito.

2.1 Antecedentes generales del Crédito

Origen

⁴ ANAC: Asociación Nacional Automotriz de Chile.

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontramos los primeros indicios del desarrollo crediticio. Hay constancias de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor, también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, la pena de muerte y su venta como esclavo.

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros, estos actuaban como cambistas y metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero y se encargaban de pagar las deudas de sus clientes locales a sus acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamos. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como se conocen en la actualidad.⁵

Concepto

La palabra "crédito" es una derivación del latín credo, "yo creo", significa poner confianza. La palabra "Crederem" en latín, significa prestar algo a alguien.

Mill (1848) lo define como “*El permiso para usar el capital de otro*”.

El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como “El derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución”.

Desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar. En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

Modalidades de crédito

⁵ Fuente: Elizabeth Del Valle Cordova (2006) “*Crédito y Cobranzas*”

- Venta a plazo de un producto por el cual un individuo adquiere ahora lo que necesita y promete pagarlo en un futuro.
- Un individuo pide prestado dinero, efectúa su compra al contado y promete devolver el dinero en el futuro.

Clases de créditos⁶

- **Según el otorgante:**
 1. Bancario: Bancos tipo. Instituciones crediticias.
 2. No Bancario: Prestamistas particulares.
- **Según el beneficiario:**
 1. Público: La Constitución Nacional autoriza al gobierno federal a contraer empréstitos y operaciones de crédito.
 2. Privado: Los particulares y las empresas tienen libertad para recurrir al préstamo bancario o no.
- **Según el destino:**
 1. Comercial: Crédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.
 2. Consumo: se conceden para facilitar la adquisición de bienes
- **Según el plazo:**
 1. A corto y mediano plazo: Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo.
 2. A largo plazo: Para p.ej. viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc.

⁶ Fuente: Elizabeth Del Valle Cordova (2006) "Crédito y Cobranzas"

- **Según la tasa:**

1. Tasa Fija: es mayor que uno de tasa variable y los plazos de devolución más cortos, pero con la ventaja que se sabe de ante mano cuando se va a abonar por ese crédito, ya que la tasa no variará mientras se realice la cancelación del mismo.
2. Tasa variable: se utiliza para acordar plazos de devolución más largos y es la que se aplica por lo general a créditos superiores a 10 años.

Para fines de este trabajo donde se estudian las diversas entidades de financiamiento automotriz, nos abocaremos a definir crédito automotriz y sus principales características.

Crédito automotriz:

El crédito automotriz es el financiamiento para la adquisición de vehículos nuevos y usados de uso particular o comercial dirigido a personas naturales y jurídicas.

Dicho financiamiento cuenta con planes de pago fijos mensuales durante la vigencia del crédito en plazos que van desde los 6 meses hasta 72 meses según la institución que otorga el crédito.

Todos los créditos automotrices cobran un porcentaje de aprox. 1.5% hacia arriba sobre el monto del crédito autorizado como comisión por apertura y una tasa anual de interés fija según el plazo pactado, entre mayor sea el tiempo del crédito mayor será la suma de los intereses a pagar. También se cobra el seguro del vehículo por la vigencia del crédito, pudiendo financiar este directamente con una aseguradora o ser financiado en el mismo crédito.

Los términos y condiciones, así como las tarifas varían de acuerdo al otorgante del crédito, pudiendo ser entidades de financiamiento automotriz o bancos.

2.2 Aspecto Legal

FORUM Servicios Financieros S.A. corresponde a Sociedad Anónima Cerrada por lo tanto está inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)⁷ Bajo el N° 520 y se encuentra sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, dado que emite instrumentos de oferta pública.

⁷ SVS: Superintendencia de Valores y Seguros

2.3 Políticas de Crédito

La política se define como un curso general de acción para situaciones recurrentes, encaminado a alcanzar los objetivos establecidos. Es una regla que norma la actuación y cuya observancia permite lograr los fines propuestos.

Ortega (2008) postula que *“Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en esta área observen un patrón congruente con la finalidad y políticas globales”*.

Por lo tanto una política de crédito es el conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de crédito. Todos los agentes participantes en dicho proceso deben tener claramente acotado el ámbito de su decisión por tomar y, además, conocer cuáles son las exigencias que deben cumplir tanto ellos mismos como el resto de los comprometidos en la gestación del crédito. De tal manera, si se desarrolla el proceso de crédito conforme a lo estipulado por la política, el resultado final de una operación será el esperado, es decir, que ésta se cumpla en los términos estipulados originalmente.

Los analistas de crédito usan con frecuencia las “Cinco C del crédito” para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.

Al respecto Gitman (2000) en su libro *“Fundamentos de Administración Financiera”* las describe de la siguiente manera.

Cinco C del crédito

1. **Carácter ó Reputación** es el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.
2. **Capacidad:** la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.

3. **Capital:** la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.
4. **Garantía Colateral:** la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.
5. **Condiciones:** el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito

2.4 Normas de Crédito

Las Normas de Crédito se definen como los requisitos mínimos para conceder crédito a un cliente. En estos términos definiremos cliente como “*sujeto de crédito*”.

Sujetos de crédito

Gitman (2008), expresa lo siguiente: “*Sujeto de Crédito; es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito*”.

A continuación se definirán algunos de los principales elementos que componen las normas de crédito.

- **Tiempo:** esta política indica el tiempo máximo otorgado a los clientes.

- **Plazo:** La política de plazo determinará el plazo máximo y mínimo que la organización está dispuesta a otorgar en contrato a un solicitante.
- **Descuentos otorgados por pronto pago:** son decisiones motivadas por el incentivo de crédito de una empresa, mediante las cuales los clientes cubren sus cuentas por un valor menor al precio de venta de la mercancía si el pago se hace anticipadamente dentro de un cierto plazo, el cual comienza a contar a partir del primer periodo de crédito comercial.
- **Pago anticipado:** en este caso la empresa recibe el importa de mercancía antes de surtirla. Como es una fuente de financiamiento para la empresa, ésta hará un descuento al cliente, calculado conforme al costo de oportunidad.
- **Cancelación del crédito:** el crédito podrá cancelárseles a los clientes cuando, después de haberseles disminuidos en una o más ocasiones, sigan pagando fuera de los plazos estipulados o por la costumbre de pagar con cheques sin fondos.

Por supuesto deben cancelarse también los créditos cuyas deudas hayan sido pasadas al departamento jurídico.

- **Reconsideraciones:** el crédito se podrá reconsiderar cuando el cliente pague su deuda de manera satisfactoria y los informes comerciales también satisfagan ampliamente.

CAPÍTULO 3:
FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE
FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

Con el propósito de tener una visión más clara de la forma en cómo operan las empresas de financiamiento automotriz, para luego realizar una investigación más exhaustiva respecto del sistema operativo y políticas de crédito de la competencia, este capítulo se inicia describiendo la forma de trabajo de un ejecutivo comercial de la empresa interesada en el estudio.

A continuación se describirá el sistema operativo de FORUM y los procedimientos paso a paso para la concesión y/u otorgamiento de un crédito automotriz, junto con la labor de un ejecutivo comercial dentro del proceso.

3.1 Sistema operativo de FORUM

FORUM Servicios Financieros S.A cuenta con ejecutivos comerciales en la gran mayoría de los concesionarios con los cuales mantiene alianzas estratégicas. La labor de un ejecutivo comercial FORUM es apoyar a la fuerza de ventas en la aprobación de los créditos automotrices.

El trabajo se inicia desde el momento en que el cliente entra a la sala de ventas, en ese momento es el vendedor quien se acerca al cliente y ofrece las distintas alternativas de créditos que FORUM entrega al mercado.

Posteriormente el vendedor realiza una cotización, para esto FORUM cuenta con un sistema operativo denominado Finex⁸. Este sistema permite entregar un servicio de calidad y más rápido para los clientes, éste último factor es el de mayor incidencia en el rubro automotriz, ya que a mayor rapidez, mayores son las probabilidades de cerrar un crédito, disminuyendo la probabilidad de que el cliente pueda firmar con otra financiera.

Al realizar la cotización del vehículo se obtiene datos importantes del cliente como: Rut, nombre, fecha de nacimiento y teléfono, además de los datos del vehículo, con esta información el vendedor puede hacer seguimiento del cliente y aumentar su base de datos.

⁸ FINEX: Software utilizado por FORUM S.A

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

Luego de realizar la cotización se procede a completar la solicitud de crédito, en este momento es donde interviene la ejecutiva comercial. En esta solicitud se deben completar datos tales como: identificación, ingresos, bienes raíces, vehículos, referencias personales y bancarias etc.

A continuación en la **tabla 1** se detalla cada ítem respecto al llenado de la solicitud de crédito.

Tabla 1: Llenado de Solicitud de Crédito FORUM

IDENTIFICACION	Número de serie C.I, Edad, Estado civil, Profesión, Número de cargas familiares
INGRESOS	Sueldo, nombre del empleador- Rut, Antigüedad-Empleo anterior, Contrato de trabajo-Indefinido ó fijo
BIENES RAICES	Tipo de propiedad, Roll, Dirección, Avalúo comercial, Hipoteca.
DIRECCIONES	Dirección particular y comercial
IVAS	Flujos de dinero actualizado de independientes y las empresas
DECLARACION DE IMPUETO A LA RENTA.	Empresas-independientes, Honorarios-Retiros.
FONO	Teléfono particular y comercial
VEHICULOS	Marca, modelo, patente, valor comercial, prenda y garantía.
REFERENCIAS	Bancarias-Comportamiento comercial, Personal
RELACION	Se debe llenar datos de solicitud para avales y cónyuges.

Fuente. Elaboración propia en base a capacitación FORUM 2011

Esta información es recepcionada por asistentes de crédito, quienes derivan la información al departamento de crédito. Donde se encuentra personal encargado de analizar caso a caso cada uno de los negocios (analistas de crédito), dando así aprobaciones, condicionados, pendientes de información y rechazos. En el caso de una respuesta favorable, Crédito aprobado ó Aprobado Condicional, se adjunta

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

carta de aprobación la que indica la documentación que acredite la información antes proporcionada, para el posterior curso de crédito.

Si un crédito no es aprobado en una primera instancia existe la posibilidad de apelar, ya sea presentando un aval calificado, acreditando patrimonio, ingresos extras, complementando renta (sólo con cónyuge o conviviente en caso de poseer hijos en común), documentando 12 primeras cuotas del crédito, etc. Una vez aprobado el crédito el analista adjunta pack de documentos que el cliente debe firmar para el cierre del negocio.

En la “Carta de aprobación” que se mencionaba anteriormente, se detallan las condiciones del crédito, es decir valor del vehículo, marca, modelo, monto del pie, plazo, valor cuotas, fechas de pago, comisión para el Dealer⁹ y los documentos que el cliente debe presentar para firmar el crédito, certificando la información ingresada en la solicitud de crédito. Los documentos que debe firmar el cliente son los siguientes:

- Solicitud de crédito
- Pagaré
- Mandato Prenda
- Seguros desgravamen
- Carta Aprobación
- Notificación contratación de seguro
- Carta pago en línea

Es importante señalar que los documentos mencionados corresponden a un crédito convencional, para aprobaciones de otros productos se agregan los documentos correspondientes a ese tipo de operación.

⁹ Dealer: palabra en inglés que significa “Comerciante “ es utilizada para referirse a las automotoras con las cuales FORUM S.A mantiene alianzas estratégicas.

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

Los documentos deben ser firmados exclusivamente en presencia del Ejecutivo Comercial, ya que su principal tarea en este proceso es actuar como “Ministro de Fe” al momento de tomar la firma del cliente. Además es preciso que estos documentos sean validados por el ejecutivo, es decir, el ejecutivo debe firmar Cedula de Identidad del cliente, Liquidaciones de Sueldo, IVAS y DAI, certificando que esta información es verídica.

Una vez firmada esta documentación, se envían vía valija a Santiago al departamento de operaciones, ellos son los encargados de cursar el crédito y posteriormente liberar el pago del crédito al Dealer.

Pero el trabajo de un ejecutivo comercial no se margina sólo a la aprobación de créditos, existen muchas otras actividades que deben desarrollar, tales como Renegociaciones de deuda, Renovación de créditos con Compra Inteligente, Solicitud de Prepagos, Atención a Clientes, Pago de comisiones etc. Sin embargo un punto importante a tratar es la relación que debe llevar el ejecutivo con el Dealer con el cual trabaja. En el siguiente punto se hará referencia a las principales actividades que debe desarrollar el ejecutivo para y en conjunto con el Dealer.

3.2 Trabajo de un ejecutivo comercial FORUM

Un ejecutivo comercial FORUM debe tener una estrecha relación con su Dealer, por esta razón es que se deben realizar periódicamente reuniones de cierre mensual, trimestral y semestral, además de informar semanalmente el “Informe de gestión”. A continuación se entregarán mayores detalles respecto a estas reuniones.

Es importante llevar un estricto orden de la “Gestión Semanal” que hace la fuerza de ventas (FFVV)¹⁰, esta gestión se debe informar todos los días lunes de cada semana a través de un correo electrónico dirigido a Gerente General del Dealer, Jefe de ventas, FFVV y a Jefa Zonal FORUM.

La información que se presenta se debe filtrar por vendedor, de esta forma se puede observar el desempeño de cada uno y su productividad semanal.

Se debe informar cantidad de Cotizaciones hechas en Finex durante la semana, Solicitudes, Aprobaciones de créditos, Aprobaciones no Cursadas, Aprobaciones Cursadas y Seguros. De esta forma se puede llevar un registro minucioso de cada operación y hacer seguimiento a aquellas que estén pendientes.

¹⁰ FFVV: Fuerza de venta , sigla que hace referencia al personal de ventas de cada automotora

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

Mensualmente también se deben realizar “Reuniones de Cierre de Mes”, donde está presente el Jefe de ventas, FFVV, Jefe Zonal FORUM y Ejecutiva Comercial. En estas reuniones se analizan los índices y Productividad mensual por vendedor.

En la **tabla 2** se detallan los índices de productividad.

Tabla 2: Índices de Productividad

INDICE	ECUACION	DETALLE
PENETRACION DE CREDITO	CREDITO/VENTAS	Este índice indica la cantidad de créditos que se cursaron versus las ventas
PENETRACION DE SEGUROS	SEGUROS/VENTAS	Indica la cantidad de seguros que se realizaron versus las ventas.
CIERRE	CURSADAS/APROBADAS	Este índice indica cuantas de las solicitudes de créditos aprobadas finalmente fueron cursadas. FORUM exige como meta 40% de Cierre
COBERTURA	SOLICITUDES/VENTAS	Este índice indica cuantos de los clientes que entraron al salón de ventas fueron cotizados en el sistema. FORUM solicita un 100% de Cobertura
APROBACION	APROBADAS/SOLICITUDES	Indica cuantas de las solicitudes ingresadas fueron aprobadas.

Fuente: elaboración propia en base a información compilada

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

En base a estos índices el ejecutivo debe realizar un diagnóstico por vendedor, donde se deben hacer sugerencias para mejorar su gestión y posteriormente presentar un plan de acción para el mes siguiente.

El ejecutivo también es responsable de capacitar a la FFVV de su Dealer, en cuanto a los productos que ofrece FORUM al mercado, por lo que también en la reunión semestral se debe presentar un calendario de capacitaciones. En este calendario se fijan capacitaciones, ya sea para presentar nuevos productos ó para reforzar algunos productos crediticios ya existentes.

Trimestralmente también se realizan reuniones internas de FORUM con todos los ejecutivos pertenecientes a la zona Sur (Temuco- Valdivia), donde se estudia la gestión de cada ejecutivo en su Dealer junto con los índices de productividad antes mencionados.

Cada 6 meses se realiza el “Cierre Semestral” tanto para FORUM como para el Dealer. En el cierre semestral se presenta un resumen del semestre, Índices de Productividad y se presenta un plan de acción para el siguiente periodo. A esta reunión asiste el Gerente de Marca de la Automotora, Jefe de Ventas, FFVV, Jefa Zonal FORUM y Ejecutivo Comercial FORUM.

3.3 Antecedentes generales de las entidades de financiamiento automotriz

En este apartado se darán a conocer antecedentes generales de las entidades de financiamiento automotriz que forman parte de la competencia directa de FORUM, y que no pertenecen al sistema bancario convencional.

Estas empresas son:

- MASFIN S.A.
- MITSUI LTDA.
- GMAC
- CREDIAUTOS
- SANTANDER CONSUMER

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

- CMR CREDITO AUTOMOTRIZ
- FACTORLINE

Estas instituciones ofrecen diferentes planes de financiamientos con características semejantes, todo con el propósito de brindar la mayor facilidad para que el cliente tome un crédito directo, fácil, rápido y con mejores y nuevos productos.

Además se describirán los principales productos crediticios que estas entidades ofrecen al mercado. Es importante mencionar que si bien estos productos están presentes en la gran mayoría de las financieras, muestran pequeñas diferencias en cuanto a plazos, tasas de interés etc, pero la base sigue siendo la misma. Sin embargo se presentan con distinto nombre para resguardar el derecho de marca:

- Crédito Convencional
- Compra Inteligente
- Crédito Instantáneo

De la misma forma se describirán algunos productos que son exclusivos de algunas financieras con políticas y parámetros crediticios propios.

Antecedentes Generales de MASFIN

Marubeni Auto Finance Limitada, MASFIN por su sigla, es fundada en la última mitad del año 1994 e inicia sus operaciones comerciales con fecha abril del año 1995; desde ese entonces ha otorgado más de 20.000 créditos a diferentes mercados y tipos de clientes.

Su propiedad es 100% de capitales japoneses y pertenece en la raíz al Departamento de Vehículos de Marubeni Corporation, empresa establecida en el año 1851 y que cuenta en la actualidad con presencia en numerosos países a lo largo y ancho del mundo.

En el área de financiamiento automotriz, además de MASFIN, se cuenta con operaciones similares en Estados Unidos (Estado de Nueva York) e Indonesia.

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

En Chile, MASFIN opera desde el año 1995 siendo su enfoque principal la marca NISSAN comercializada a través de la red de concesionarios Marubeni. Con el tiempo y fundamentalmente en los últimos 5 años, se ha diversificado el espectro de financiamiento de la empresa, abarcando las marcas HYUNDAI, FORD y PEUGEOT.¹¹

Durante su trayectoria MASFIN se ha preocupado de entregar un servicio de excelencia como parte central de su “core bussiness”. Se entiende que insertos en un mundo y en un medio muy competitivo, las relaciones de personas, la calidez y el servicio son los únicos factores permanentes y que marcan una diferencia respecto de los otros operadores financieros.

MASFIN cuenta en la actualidad con 50 personas en su organización y presencia en los puntos de venta Marubeni desde Calama en la Zona Norte hasta Puerto Montt en el extremo sur del País.

Antecedentes Generales de MITSUI. Ltda.

Mitsui Auto Finance Chile Ltda es una compañía filial de Mitsui, empresa de dilatada trayectoria en ámbitos de comercio internacional que nace en Japón el 1 de julio de 1876, con la finalidad de generar negocios a gran escala extendiendo su gestión con el pasar de los años en todo el mundo y en los más diversos rubros.

En Chile, esta compañía está dedicada al financiamiento automotriz de la marca Toyota, iniciando sus funciones 1986 y siendo una alternativa pionera en el financiamiento automotriz que hasta esos años se encontraba en manos de Bancos y Financieras.

Para cumplir con su misión, la empresa cuenta con personal altamente calificado (127 trabajadores) agrupados en la Oficina Central ubicada en la ciudad de Santiago en la Avda. Andrés Bello 2711 piso 11, comuna de Las Condes y distribuidos en los Centros de Negocios ubicados en cada uno de los locales de concesionarios Toyota a lo largo de todo Chile.¹²

¹¹ Fuente: Memoria anual 2010 Masfin.

¹² Fuente: Memoria Anual 2010 Mitsui

Antecedentes Generales de GMAC

GMAC es una subsidiaria de General Motors Corporación, con su casa matriz en Detroit, Estados Unidos y oficinas distribuidas alrededor del mundo. Además del financiamiento automotriz en todo el mundo, la empresa trabaja en seguros e hipotecas.

Actualmente realiza operaciones en más de 40 países y cuenta con más de 27.000 empleados.

En Chile GMAC cuenta con una importante presencia en el sector automotriz. A la fecha ha financiado más de 180.000 vehículos, ofreciendo al consumidor chileno las mejores opciones de crédito para adquirir los vehículos del fabricante automotriz más grande del mundo, General Motors¹³.

Antecedentes generales de CREDIAUTOS.

BICE Crediautos Ltda., empresa filial de BICECORP, matriz de prestigiosas empresas como BANCO BICE, BICE Vida, BICE HIPOTECARIA y BICE INVERSIONES. Comenzaron a operar en Abril de 2009 con la marca Click and Run y el sitio Web www.clickandrun.cl, y a partir de Abril de 2010 cambió su imagen corporativa a Crediautos para acercarse y hacer más fácil la comunicación con sus clientes.

CREDIAUTOS otorga financiamiento para la compra de vehículos nuevos y usados de la manera más simple, cómoda y barata del mercado. Entrega créditos de manera directa (sin intermediarios como automotoras o comisionistas que encarecen los créditos) de esta forma los clientes pueden financiar la compra de vehículos o refinanciar créditos automotrices tomados con anterioridad.¹⁴

Antecedentes generales de SANTANDER CONSUMER

SANTANDER CONSUMER pertenece al grupo SANTANDER, uno de los mayores grupos financieros a nivel mundial, que al cierre del año 2007 era el 7° banco en el mundo por capitalización bursátil y el 5° por beneficios.

¹³ Fuente: Memoria Anual 2010 GMAC

¹⁴ Fuente: Memoria Anual 2010 Crediautos

Santander Consumer Finance (SCF) es la división de financiación de consumo del grupo, opera en países como: Alemania, Chile, Polonia, Austria, España, Estados Unidos, Finlandia, Italia, México, Países Bajos, Polonia, Portugal, etc.

Los comienzos de los negocios de refinanciación al consumo se remontan a los años setenta. A partir del año 2001, el grupo Santander, consolidó todos los negocios de financiación al consumo bajo el paraguas de Santander Consumer Finance.

Actualmente está conformado por un equipo de más de 6000 profesionales, que ofrece el mejor servicio y los mejores productos de financiación al consumo a 14 millones de clientes. Al mismo tiempo constituye una amplia red de alianzas con más de 100.000 distribuidores y concesionarios de automóviles en los 18 países en los que opera.

Santander Consumer Finance llegó a Chile con el propósito de ofrecer la mejor alternativa de financiamiento en el mercado automotriz. La amplia experiencia y la visión internacional que poseen les dan la pauta para buscar la mejor calidad de servicio en el mercado nacional, buscando como último objetivo, satisfacer las necesidades financieras de los clientes.¹⁵

Antecedentes generales de CMR Crédito automotriz

Falabella, cuya propiedad es de las familias Solary y Del Rio, es un conglomerado que participa del retail en Latinoamérica. Sus operaciones abarcan tiendas por departamento en Chile, Perú y Argentina.

Esta compañía también participa en el área de construcción, decoración supermercados y negocio bancario. Sin embargo el motor más importante de Falabella es el área crediticia que opera bajo el sistema de una tarjeta de crédito propia, que además permite el desarrollo de negocios paralelos como Falabella Viajes, Corretaje de Seguros Falabella y financiamiento automotriz falabella, a través de CMR Crédito Automotriz. Esta última línea de negocios se ancla en la tarjeta CMR, principalmente porque busca darles beneficios a los clientes de falabella, pero esto no quiere decir que sea exclusivo para ellos. Cualquier persona natural puede optar a este tipo de financiamiento.

¹⁵ Fuente : Memoria Anula 2010 Santander Consumer.

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

Falabella ha establecido alianzas de largo plazo con diversos distribuidores automotrices, pero también pretende acercarse a las marcas, con este propósito este año suscribió un importante convenio con Honda Motors de Chile. Se trata de una marca de línea alta, que atrae a clientes ABC1, el objetivo de esta alianza estratégica, es integrar la actividad de financiamiento automotriz de Falabella con la de Honda y de esta forma alcanzar mayores mercados.

Además de esta estrategia Falabella también utiliza estrategias como organizar ventas de vehículos nuevos y usados en determinados concesionarios, ocasiones en las cuales Falabella invita a sus clientes y les ofrece importantes beneficios o promociones en las que se incluyen productos como notebooks o scooters si se opta por el financiamiento con la empresa de retail¹⁶.

Antecedentes generales de FACTORLINE

FACTORLINE es el mayor factoring no bancario de la industria, es miembro de Factors Chain Internacional y en Chile es miembro de la asociación chilena de empresas factoring A.G. Es una empresa con más de 18 años de años en la industria, posee una amplia red de sucursales dando cobertura desde Arica hasta Punta Arenas.

Posee una amplia gama de productos tales como:

- Factoring Nacional
- Factoring de Exportación
- Factoring de Importación
- Crédito para capital de trabajo
- Crédito Automotriz
- Leasing

¹⁶ Fuente: Memoria Anual 2010 CMR Crédito Automotriz.

3.4 Productos Crediticios de financiamiento automotriz.

En esta sección se describirán los principales productos crediticios con los que cuentan las entidades financieras pertenecientes a este estudio. Es importante mencionar que la mayoría de estas entidades poseen y compiten en el mercado automotriz, ofreciendo los mismos productos crediticios, pero con distinto nombre, esto con el propósito de distinguir sus productos o servicios en el mercado de otros similares ofrecidos por la competencia.

Se describirán sus principales características y posteriormente se presentará a través de una tabla, un resumen en cuanto a las financieras y los productos que éstas ofrecen al mercado, especificando los productos que cada una posee.

Para mayores detalles en cuanto a características de crédito por cada entidad financiera ver *(Anexo 2)*.

3.4.1 Crédito Convencional.

Es una alternativa de financiamiento para el cliente de distintos segmentos en la compra de vehículos nuevos y/o usados. Busca satisfacer las necesidades del mercado automotor como Empresas, Comerciantes, Transportista (pasajeros y escolares) e independientes con flujos variables.

El producto "crédito convencional" se divide en dos grupos dependiendo de las características y necesidades del cliente. Dentro de estos grupos distinguimos sub.-grupos adecuándonos a los requerimientos, los que se nombran a continuación:

1. Créditos en Cuotas Fijas.
2. Créditos en Cuotas Irregulares.

- Pagos Flexibles
- Cuotas Creciente
- Crédito Escolar

Especificaciones de los tipos de créditos:

1. Créditos en Cuotas Fijas

Es un crédito con interés compuesto, con cuotas iguales por todo el periodo. En este tipo de crédito el vehículo que se está financiando es tomado como prenda, pudiendo el departamento exigir otra como garantía adicional, en el caso que sea necesario. El plazo máximo de este producto es de (3 a 60 meses) y de (3 a 36, 48 y 60) meses para vehículos usados considerando su antigüedad hasta 10 años para pasajeros y (4 a 6) años para vehículos comerciales.

La fecha de pago puede ser a contar de 30 días el primer vencimiento o hasta 60 días.

Cabe mencionar que estas condiciones están sujetas a variaciones dependiendo de la Financiera.

2. Créditos con cuotas irregulares (Vehículos Nuevos y Usados)

Es un crédito con interés compuesto, con cuotas distintas en el periodo del crédito. Se firma un pagaré donde es tomado como prenda el vehículo que se está financiando, al igual que el punto anterior el departamento de crédito se reserva la posibilidad de exigir otra prenda después de la evaluación. Para este tipo de crédito, el Principal grupo objetivo son aquellos clientes que puedan justificar la forma de pago de las cuotas irregulares. (Ej. Agricultores – Dependientes con ingresos adicionales). Independientes con ingresos con estacionalidad marcada.

• Pagos Flexibles:

Esta forma de pago consiste en tener la alternativa de no cancelar 2 cuotas al año, y el resto de éstas se prorratean según el cálculo de cuotas fijas, otro modo es pactar alguna cuota más alta que el resto en un mes con flujo mayor; para este caso se debe justificar la procedencia de los ingresos en los meses de cuotas mayores, este producto está enfocado a personas que tengan flujos variables.

• Cuotas crecientes:

Es un crédito que comienza con cuotas pequeñas y va creciendo, esto se debe a los años del crédito. Las cuotas de cada año tienen una relación matemática que debería cumplirse, es decir, el primer año la cuota no debe ser inferior al 15 % de la cuota normal del crédito (se debe calcular un crédito normal y se estima

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

que esta cuota es la base para calcular el crédito en cuotas crecientes), los siguientes años el porcentaje va en relación con el año anterior. Este producto está enfocado a profesionales jóvenes que justifiquen mayores ingresos dentro de cierto periodo.

• *Crédito escolar:*

Es un crédito con interés compuesto, como los demás. La diferencia radica en tener cuotas fijas mensuales y no tiene amortización (cuotas) en los meses de Enero y Febrero de cada año. Se firma un pagaré, tomando como prenda el vehículo que se está financiando. El principal grupo objetivo de este crédito son solo transportistas escolares.

3.4.2 Crédito Instantáneo

Es el crédito de más expedito e inmediato del mercado, solo se necesita presentar un vehículo en parte de pago, cedula de identidad y comportamiento en el sistema financiero. Las principales características de este producto son las siguientes:

- Solo cuando hay un vehículo en parte de pago
- Vehículos nuevos
- Puede tener cuotas irregulares
- Pie mínimo de 35% para Compra Inteligente y 40% Crédito Convencional
- Único documento solicitado Carnet de Identidad.
- Solo para personas naturales o con giro.
- Para vehículos pasajeros y comerciales
- De 6 a 72 meses.

3.4.3 Compra Inteligente

Compra Inteligente es un producto que fue diseñado solo para vehículos nuevos y para vehículos Semi-nuevos, estos son vehículos que han completado su primer ciclo de Compra Inteligente y por lo tanto, tiene bajo kilometraje, excelente estado de conservación y las mantenciones técnicas al día.

El sistema de compra inteligente fue creado para quienes desean renovar su vehículo en 2 o 3 años, La entidad financiera le garantiza al cliente un Valor Futuro Mínimo Garantizado (VFMG) que equivale a la cuota N° 25 de su crédito, y para el caso de la compra inteligente a 3 años el VFMG es de un 40% y corresponde a la cuota 37. Este valor se resta, junto con el pie inicial del precio del vehículo, donde se paga esta diferencia incluida el costo del dinero en las mensualidades pactadas (24 ó 36 cuotas).

Al cabo de término de la cuota 24 o 36, el cliente debe elegir una de las tres opciones que más le conviene:

- Cambiar el auto (Renovar o vender)
- Quedarse con el auto
- Devolver.

3.4.4 Con pago 0

Producto exclusivo de MASFÍN, para el mercado automotriz. Es una cuota al año con pago cero. El mes queda a elección del cliente. No permite juntar dos beneficios en un período.

3.4.5 Credicheck

El mercado objetivo para este tipo de créditos son personas naturales, independientes, y personas jurídicas que cuenten con cuenta corriente y que necesiten financiar a corto plazo. El plazo va desde 3 a 12 meses, se solicita una antigüedad mínima cuenta corriente de 1 año, se financia hasta un 70% del valor del vehículo, por lo que el pie va desde un 30% hacia arriba. El vehículo tal como un crédito convencional queda prendado a favor de la financiera.

3.4.6 Leasing

El leasing automotriz es un sistema de financiamiento a través del cual la compañía adquiere los vehículos para entregarlos en arriendo a los clientes, comprometiéndose a cancelar cuotas (renta de arrendamiento) durante un periodo determinado de tiempo (plazo del contrato), con una cuota final que se denomina “Opción de compra”.

En el leasing automotriz el valor de la cuota incorpora el financiamiento del valor total del vehículo, los gastos inherentes del contrato y los gastos del seguro por todo el periodo del contrato, esto da un total a financiar, al cual se le aplica un interés anual más UF.

3.4.7 Seguros

Cada financiera mantiene alianzas estratégicas con diferentes Compañías de Seguros. El cliente puede cotizar el seguro automotriz dentro del crédito, incorporándolo a la cuota del vehículo, con la alternativa de deducible acorde a sus necesidades.

En la **tabla 3** se muestra un resumen de las organizaciones financieras y los productos que se ofrecen en el mercado y se señala con una X los productos que cada una de ellas ofrece en forma particular.

Con el objeto de una mayor comprensión de la información entregada en la tabla, las entidades financieras se designaran de la siguiente forma:

Emp 1: FORUM

Emp 2: MASFIN

Emp 3: MITSUI

Emp 4: GMAC

Emp 5: CREDIAUTOS

Emp 6: SANTANDER CONSUMER

Emp 7: CMR Crédito Automotriz

Emp 8: FACTORLINE

Tabla 3: Oferta de productos crediticios por entidad financiera.

PRODUCTO CREDITICIO	EMP 1	EMP2	EMP3	EMP 4	EMP 5	EMP 6	EMP 7	EMP 8
CREDITO CONVENCIONAL	X	X	X	X	X	X	X	X
COMPRA INTELIGENTE	X	X	X	X	X	X	X	X
CREDITO INSTANTANEO	X					X	X	
CON PAGO 0		X						X
CREDICHECK			X					
LEASING	X							X
SEGUROS	X				X	X		

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por Financieras Automotrices

3.5 Políticas de Crédito y Parámetros Crediticios

Las Políticas Generales de Crédito y Parámetros Crediticios constituyen los lineamientos centrales y una guía coherente para la toma de decisiones. Su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos.

Además, se pretende comunicar la estructura organizacional, las funciones, y las normas en vigencia, de forma que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

Con una política detallada, se hacen más fáciles las decisiones de aprobación o rechazo de las operaciones, las solicitudes pueden ser resueltas con mayor celeridad, haciendo innecesario el estudio de aquellas operaciones que no se adaptan a las condiciones generales mínimas exigidas.

A continuación se establecerán las principales normas y lineamientos generales para la ejecución de las operaciones crediticias en los diversos productos, que ofrecen las entidades financieras en estudio.

Detalles de políticas financieras aplicadas por cada entidad se describen en *(Anexo 3)*.

Moralidad

Moralidad es un aspecto de gran importancia para las entidades financieras a la hora de aprobar o rechazar un crédito, ya que indica el comportamiento comercial que ha tenido el cliente. Entre las exigencias que se le solicita al cliente cumplir tenemos:

- No contar con protesto vigentes.
- No presentar morosidad en el comercio.
- No presentar deuda vencida, morosa ni castigada (directa o indirecta) en el Sistema Financiero, en todos los periodos informados.
- No presentar deuda de leasing vencida ni castigada, en todos los periodos informados.
- Buen comportamiento de pago con FORUM Servicios Financieros, para operaciones actuales y/o anteriores.

Es importante destacar también que los cónyuges, los socios de empresas solicitantes y sus representantes legales y la empresa cuando el solicitante es socio de Empresa, deben cumplir iguales requisitos de moralidad.

Monto máximo a otorgar para trabajadores dependientes, independientes y Empresas

Las operaciones de créditos se regirán básicamente por los límites de prudencia que establezca cada entidad financiera.

El monto máximo a otorgar para una personas dependientes no puede exceder 8 veces la renta líquida. Se concederán algunas excepciones considerando características tales como profesión, ingresos no informados y que constituyan recursos extras, como por ejemplo Pensiones.

En el caso de empresas o empresarios individuales el monto máximo a otorgar se calculará en base a la utilidad informada en la Declaración de Impuesto a la Renta , el que hace las veces de ingreso disponible para el socio.

Otro factor importante a considerar es el patrimonio del solicitante. Si los ingresos anteriores son positivos pero insuficientes, el patrimonio debe ser al menos equivalente a dos veces el financiamiento solicitado.

Otros requisitos adicionales, serán establecidos, en función a las características particulares de cada producto crediticio.

Capacidad de pago

La capacidad de pago hace referencia directamente al ingreso líquido del cliente y la cuota a cancelar.

Para la gran mayoría de la entidades financieras la cuota a cancelar por el cliente no puede exceder el 30% de su remuneración, pero la diferencia está en que no todas las financieras consideran en éste cálculo la carga que posea el cliente en el sistema financiero, es decir calculan el 30% sobre el ingreso líquido sin considerar la deuda Super¹⁷.

Avales

Cuando la capacidad de pago de un solicitante de crédito se considere incierta, se podrá solicitar la firma de un aval que responda por la obligación, en caso que el deudor principal, no lo haga. Los avales, deberán reunir los mismos requisitos básicos o de elegibilidad que los sujetos de crédito y su capacidad y voluntad de pago, serán analizadas de manera similar como para el caso del titular de crédito.

¹⁷ Deuda Super: Se denomina deuda súper a la informada por la "superintendencia de bancos e instituciones financieras"

Deberá contar con capacidad de pago y solvencia patrimonial suficiente para poder hacer frente, eventualmente a la obligación que está avalando, además de las obligaciones propias.

Comportamiento anterior con la Entidad financiera

Todos aquellos clientes que solicitan por segunda vez un crédito en la misma entidad financiera, deben cumplir con los siguientes requisitos básicos.

- Cliente debe estar al día en el pago de sus cuotas.
- No debe presentar créditos renegociados.
- No debe presentar atrasos reiterados de más de 15 días en pago de cuotas ni la cancelación de estas con cheque a fecha.
- No debe presentar cheques protestados

El no cumplimiento de cualquiera de estos puntos es causal directa para no poder realizar la renovación de un crédito automotriz.

3.6 Parámetros crediticios

Como se mencionaba anteriormente, todas las entidades financieras establecen distintos criterios para el otorgamiento de un crédito automotriz. A continuación se expondrán a través de dos tablas, un resumen de estos criterios de evaluación en forma general para todas las entidades en estudio. La primera tabla está dirigida a requerimientos del cliente y la segunda dirigida a las condiciones del crédito propiamente tal.

Es importante destacar que estos requerimientos pueden sufrir pequeñas variaciones dependiendo de la entidad financiera. (Ver *Anexo 4*)

En la **tabla 4** se mencionarán los requisitos generales exigidos a los clientes para acceder a los diferentes tipos de financiamiento. Y en la **tabla 5** los parámetros crediticios del crédito.

Tabla 4: Parámetros crediticios exigidos al cliente

EDAD MÍNIMA	21 años con Aval calificado.
EDAD MÁXIMA	< 63 años, para poder contratar seguro desgrávame. Las excepciones se verán caso a caso.
RENTA MÍNIMA	\$ 350.000 Rentas inferiores deben tener como contrapartida: Pie al menos 50%, relación cuota /renta inferior al 35%
ANTIGÜEDAD EN EL EMPLEO / ACTIVIDAD	1 año para dependientes, de lo contrario justificar empleos anteriores, demostración de continuidad laboral y no presentar periodos sin actividad. 2 años para independientes.
ACTIVIDADES OBJETADAS	-Diplomáticos o extranjeros sin arraigo en el país. -Instituciones religiosas -Asociaciones gremiales -Instituciones de Beneficencia -Municipalidades.
COMPLEMENTACIÓN DE RENTAS	Solo del cónyuge ó convivientes con estado de cuentas en común y familiares directos (Padres e Hijos)

Fuente: Elaboración propia en base a información compilada

Tabla 5: Parámetros crediticios crédito Automotriz

PIE	-Pasajeros: 0% - 15% - 20% -Comerciales: Al menos el IVA, dado que de otra forma se estará financiando capital de trabajo. -Usados : 20 %
TASAS	Tasa Fija
PLAZOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS	Desde 3 a 72 meses
ANTIGÜEDAD MÁXIMA PARA VEHÍCULOS USADOS	6 Años y dependiendo del planteamiento de negocio hasta 10 años
CUOTAS DESIGUALES	Esto depende directamente de la calidad del deudor, las cuotas deben cubrir al menos los intereses de la deuda
COMPRA PARA TERCEROS	Familiares directos: Padres, cónyuges, hijos

Fuente: Elaboración propia en base a información compilada

4.7 Políticas de cobranza

La administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación y cuando no es así existen una serie de políticas de cobranza por las cuales se rige cada entidad financiera para hacer el cobro de la deuda.

En cualquier sistema de cobranzas que realizan las entidades financieras en estudio los procedimientos de cobranza que se realizan generalmente son a través de las siguientes etapas:

CAPÍTULO 3: FORUM Y EL SISTEMA OPERATIVO DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

- Plan de cobranza administrativo.
- Plan de cobranza Pre-judicial
- Plan de cobranza Judicial
- Incautaciones
- Devoluciones.

En cada una de las etapas mencionadas, se realizan procedimientos que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas, sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranzas, debe tener dentro de sus prácticas de control actividades como envío de estados de cuentas mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

En la **tabla 6** se señalan las etapas de cobranza con sus respectivas actividades de acuerdo a los días de atraso de la deuda.

Tabla 6: Políticas de cobranza

Etapa	Días de atraso	Actividad
Cobranza administrativa	13-30 días	Se selecciona al cliente que está atrasado en determinado pago y se le hace un llamado a telefónico advirtiéndole su situación
Pre-judicial	31-60 días	Se establece una nueva comunicación con el deudor comunicándole que debe cancelar lo más pronto posible. Esta labor está a cargo del departamento de cobranza
Judicial	61-90 días	Ante la omisión de los llamados telefónicos se procede con la demanda respectiva por incumplimiento de pago. Esta labor está a cargo de un abogado.
Incautación	>90 días	Remate público del vehículo
Devolución	>90 días	FORUM compra vehículo a cliente, se abona a capital

Fuente: Elaboración propia en base a información compilada

CAPÍTULO 4:
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN-

En este capítulo se darán a conocer los resultados obtenidos de las cotizaciones realizadas en todas las entidades en estudio.

- MASFIN S.A.
- MITSUI LTDA.
- GMAC
- CREDIAUTOS
- SANTANDER CONSUMER
- CMR CREDITO AUTOMOTRIZ
- FACTORLINE

Las cotizaciones se realizaron con el propósito de identificar las principales variables que inciden en el valor final de la cuota de un crédito. Para esto se eligió un vehículo de características similares por cada entidad financiera y se cotizó respecto a un mismo plazo y con un 20% de pie. Cabe destacar que la marca y valor de los vehículos no será el mismo en todas las cotizaciones ya que existen financieras asociadas a Automotoras que trabajan con marcas específicas y por tal motivo no pueden hacer cotizaciones para marcas que son comercializadas en otras Automotoras.

4.1 Cotizaciones

A continuación se presentan en una serie de tablas las cotizaciones de Crédito Convencional realizadas para cada entidad financiera en estudio. Es importante destacar que no se incorporan dentro de estas cotizaciones el producto Compra Inteligente ya que los parámetros en estudio, Tasa de Interés y Gastos Operacionales no varían según el producto, sino según las características del vehículo tales como el precio.

Cotización FORUM V/S SANTANDER; CMR; FACTORLINE; CREDIAUTOS.

Marca Vehículo: Ford Fiesta

	FORUM	SANTANDER	CMR	FACTORLINE	CREDIAUTOS
VALOR VEHICULO	\$8.890.000	\$8.890.000	\$8.890.000	\$8.890.000	\$8.890.000
PIE (20%)	\$1.778.000	\$1.778.000	\$1.778.000	\$1.778.000	\$1.778.000
CUOTAS	36	36	36	36	36
TASA	1,99%	1,94%	1,74%	2%	--
GASTOS OPERACIONALES	\$216.100	\$215.000	\$82.800	\$377.163	\$114.000
VALOR CUOTA	\$302.246	\$293.385	\$273.853	\$302.130	\$282.324

Cotización FORUM V/S MASFIN

Marca Vehículo: NISSAN TIIDA SPORT

	FORUM	MASFIN
VALOR VEHICULO	\$7.690.000	\$7.690.000
PIE (20%)	\$1.538.000	\$1.538.000
CUOTAS	36	36
TASA	1,99%	1,99%

ANALISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”

GASTOS OPERACIONALES	\$216.100	\$302.932
VALOR CUOTA	\$263.619	\$252.839

Cotización FORUM V/S MITSUI

Marca Vehículo: TOYOTA YARIS SPORT

	FORUM	MITSUMI
VALOR VEHICULO	\$7.790.000	\$7.790.000
PIE (20%)	\$1.600.000	\$1.600.000
CUOTAS	36	36
TASA	1,99%	2,1%
GASTOS OPERACIONALES	\$216.100	\$82.800
VALOR CUOTA	\$264.970	\$253.653

Cotización FORUM V/S GMAC

Marca Vehículo: CHEVROLET OPTRA II

	FORUM	GMAC
VALOR VEHICULO	\$7.000.000	\$7.000.000
PIE (20%)	\$1.400.000	\$1.400.000
CUOTAS	36	36
TASA	1,99%	1,84%
GASTOS OPERACIONALES	\$216.100	No entrega información
VALOR CUOTA	\$241.408	\$239.597

En base a las cotizaciones realizadas por cada entidad financiera, se puede hacer las siguientes observaciones:

En las cotizaciones realizadas por un Ford Fiesta para las siguientes empresas:

- Santander
- CMR
- Factorline
- Crediautos

FORUM siempre presentó un valor de cuota más alto que su competencia, esto básicamente se debe a que la tasa de interés que aplica esta empresa es mayor a la de su competencia. En la **tabla 7** se detallan las tasas de interés aplicadas por cada entidad financiera.

Tabla 7: Tasa de Interés

INSTITUCIÓN	TASA DE INTERES
FORUM	1,99%
SANTANDER	1,94%
CMR	1,74%
FACTORLINE	2%
CREDIAUTOS	--
GMAC	1.99%
MITSUI	2,1%
MASFIN	1,84%

Fuente: elaboración propia en base a cotizaciones efectuadas por cada entidad financiera en estudio

Respecto del detalle de tasas de interés que aplica cada institución podemos observar que quien posee una mayor tasa de interés es Mitsui, sin embargo el valor de su cuota no es la más alta, esto se debe principalmente a que, si bien la tasa de interés es superior a la de su competencia, también posee los gastos operacionales más bajos del mercado, lo que se compensaría esta deficiencia.

Respecto de las cotizaciones realizadas en las siguientes entidades financieras:

- GMAC

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”

- Mitsui
- Masfin

La diferencia en cuanto al valor de la cuota se debió principalmente a que los Gastos Operacionales que presenta FORUM en comparación a su competencia son más elevados. La excepción ocurre en Mitsui donde, el valor de los gastos operacionales es considerablemente más bajo, pero la tasa que aplica es mucho más elevada, superando los dos puntos porcentuales, lo que da como resultado un valor de cuota más alto.

Como se observa los gastos operacionales encarecen el costo total del crédito. Dentro de estos gastos se encuentran:

- Inscripción de los vehículos financiados en el R.N.V.M¹⁸
- Gastos notariales por legalización de pagaré¹⁹
- Escrituras de constitución de garantía²⁰
- Gastos de inscripción R.N.V.M por constitución de prenda.
- Escritura de alzamiento de garantía.
- Inscripción de alzamiento en R.N.V.M.
- Gastos de Administración en constitución y alzamiento de garantías

Los gastos operacionales van entre los \$377.163 en el caso de FACTORLINE y \$82.800 en el caso de MITSUI Y CMR Financiamiento Automotriz.

En la **Tabla 8** se muestra el detalle de gastos operacionales por cada entidad financiera:

¹⁸ RNVM: Registro Nacional de Vehículos Motorizados

¹⁹ Pagaré: Papel de obligación por una cantidad que ha de pagarse en un tiempo determinado.

²⁰ Garantía: En un sentido general, suele ser un bien que se pone como garante para el cumplimiento de un determinado contrato

Tabla 8: Gastos Operacionales

INSTITUCIÓN	GASTOS OPERACIONALES
FORUM	\$216.100
SANTANDER	\$215.000
CMR	\$82.800
FACTORLINE	\$377.163
CREDIAUTOS	\$144.000
GMAC	\$302.932
NETSUITE	\$82.800
MASFIN	----

Fuente: elaboración propia en base a cotizaciones efectuadas por cada entidad financiera en estudio

En base a estos resultados y a los estudios en cuanto a políticas y parámetros de crédito utilizados por todas las entidades en estudio, se elaboró una propuesta de mejoría para la empresa FORUM S.A

4.2 Propuesta de mejora para FORUM S.A.

En base a los factores ya analizados como políticas de crédito, parámetros crediticios y mediante las cotizaciones realizadas, se formula una propuesta de mejorara para la entidad demandante en cuestión, fortaleciendo los focos débiles frente a las entidades competidoras.

En la **Tabla 9** se analiza la propuesta de mejora destacando las debilidades de la entidad demandante, sus responsables y seguimiento a monitorear para cumplir con dicho objetivo.

Tabla 9: Propuesta de mejoras para FORUM S.A

N°	PUNTOS DEBILES	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
1	Tasa de Interés	Fortalecer productos de tasas más bajas	Gerencia y Supervisores	Ejecutivo de crédito y fuerza de venta
2	Ingresos Mínimos	Flexibilizar ingresos	Departamento de créditos	Ejecutivo de crédito
3	Parámetros de edad	Flexibilizar edades	Supervisores	Ejecutivo de crédito
4	Mayor cantidad de productos	Promocionar diferentes alternativas de financiamiento	Departamento de marketing	Supervisor y ejecutivo de crédito

Tabla 9: Resumen propuesta de mejora para FORUM S.A**1. Tasa de Interés:**

La mejor propuesta para atacar esta debilidad, es fomentar a través de gerencia y supervisores y aquellos quienes dirijan grupos de ejecutivos comerciales, para que ellos mediante la fuerza de venta y en su atención directa hacia el cliente final, ofrezcan mas las opciones donde se encuentran las tasas de interés más bajas, como lo es a través de compra inteligente, que es un producto que si bien es un sistema de financiamiento que permite flexibilizar tasas y a sus vez cuotas, ya que estas son calculadas sobre un menor porcentaje de monto a financiar.

2. Ingresos Mínimos:

Para poder flexibilizar este ítem es necesario, encontrar mayor alternativas para ofrecer al cliente final, donde se pueda presentar un cliente con menor ingreso al sugerido por la empresa demandante, pero que se fortalezca el financiamiento a través de un mayor aumento en el pie, o presentar un aval directo quien si cumpla con los requisitos exigidos. O bien complementando renta con un familiar directo o cónyuge.

3. Parámetros de edad:

Este ítem, requiere un mayor cuestionamiento debido a que el límite de edad, va sujeto a seguro de desgravamen que está incorporado dentro del financiamiento y que es hasta los 63 años de edad, que en la actualidad se extendió a 64 años con 364 días, no obstante no produce una gran diferencia con las entidades competidoras.

Para ello se sugiere proponer a la hora de presentar el financiamiento incorporar un aval de menor edad, siendo un familiar directo, quien se haría responsable en caso de fallecimiento del titular. Ya que no cuenta con seguro para dicho evento.

4. Mayor Cantidad de Productos:

En virtud a lo ya analizado de las entidades en cuestión, queda proponer junto al apoyo del departamento de marketing de la empresa, jefes comerciales y ejecutivos de créditos, las diferentes alternativas de ofrecer el actual crédito convencional, pero de diferentes alternativas como:

- Cuotas diferidas
- Cuotas desiguales
- Cuotas con meses de no pago
- Mayores plazos Primeras cuotas más bajas dentro del primer año

- Cuotas con cuotones²¹
- Comenzar a cancelar después de los 4 primeros meses.

Con ello podemos concluir, que se pueden lograr mejoras y correcciones sobre los recursos ya disponibles, enfocados sobre más alternativas y flexibilidades que marquen diferencia y envíen mensajes claros y reiterativos sobre las mentes de los consumidores finales lo que es necesario, debido al constante crecimiento que se ha generado este último año, la alta demanda y oferta para este rubro.

Cabe destacar que no se puede perder de vista otro aspecto importante como es la calidad de servicio, seriedad, profesionalismo, rapidez y agilidad, puntos clave para consumidores impulsivos acordes a nuestra realidad actual.

²¹ Cuotón: se denomina cotón al valor de una cuota o más cuotas más altas dentro del periodo de crédito.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

En el marco de la práctica profesional controlada realizada en la empresa FORUM Servicios Financieros S.A, se realizó una investigación acerca de todas las entidades de financiamiento automotriz presentes en Temuco, que no pertenecen al sistema bancario y que representan una competencia directa para FORUM S.A.

En este contexto, se identificaron las principales entidades de financiamiento automotriz en Temuco, posteriormente se investigó la amplia gama de productos que estas entidades ofrecen al mercado, sus Políticas de Crédito, Parámetros crediticios y Políticas de Cobranza. Además se realizaron cotizaciones por cada entidad de financiamiento automotriz, de las cuales se obtuvieron importantes resultados.

En cuanto a la oferta de productos por cada entidad financiera, se puede apreciar que sólo existen dos productos que son ofrecidos por todas las entidades en estudio, Crédito Convencional y Compra inteligente. Esto se debe principalmente a que el Crédito Convencional es más flexible en cuanto a modalidades de pago, ya que permite cancelar un crédito bajo la modalidad de cuotas fijas y variables, esta última es de gran interés, ya que permite optar a un crédito a clientes que no perciben ingresos fijos durante todo el años, sino que por temporada, como es el caso de los agricultores, quienes perciben ingresos más altos por temporada de cosecha, por esta razón bajo condiciones normales no clasificarían a un crédito automotriz.

Otro producto que ofrecen todas las entidades en estudio es la “Compra Inteligente”, esto ya que es el único producto con el cual estas entidades pueden hacer frente a la oferta crediticia de los bancos, quienes trabajan con tasas menores por el nivel de riesgo de sus clientes. Este producto ofrece cuotas más bajas que un crédito convencional, ya que como se explicaba en el capítulo 2, el valor del vehículo se divide en dos partes, es decir un 50% que corresponde al Valor Futuro Mínimo Garantizado (VFMG) que se cancela al finalizar el crédito, y otro 50%, del cual se cancela al inicio un 20% correspondiente al valor del pie, y un 30% que se prorratea en 24 ó 36 meses, dando como resultado cuotas muy accesibles y que permiten optar muchas veces a un vehículo de mayor valor o de lujo con cuotas más bajas.

Otro punto importante por el cual todas las entidades financieras cuentan con este producto, es que este sistema de crédito permite fidelizar a un porcentaje importante de clientes, ya que al finalizar el crédito, el cliente cuenta con tres opciones, Renovar su crédito automotriz, refinanciar el VFMG ó devolver el

**ANALISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL MERCADO
AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A V/S SU COMPETENCIA
DIRECTA”**

vehículo, en el escenario que no pudiera seguir pagando su deuda. La mayor parte de las personas renuevan su crédito Compra Inteligente, lo que entrega a la entidad financiera la seguridad de contar con ese cliente durante 2 o tres años más.

En cuanto a las políticas y parámetros de crédito aplicadas por cada entidad, es importante señalar que si bien la gran mayoría se rige bajo los mismos parámetros, existen importantes diferencias en cuanto a edad, renta mínima y tasas de interés. FORUM es la entidad más exigente en estos parámetros, ya que la edad máxima para optar a un crédito automotriz en condiciones normales son 70 años, mientras que su competencia exige como edad máxima hasta 75 años. En cuanto a la renta mínima solicitada también se encuentra entre las entidades de financiamiento más exigentes, solicitando una renta líquida mínima de \$450.000.

La tasa de interés exigida es un factor importante a considerar, ya que gracias a las cotizaciones realizadas por cada financiera quedaron en evidencia grandes diferencias en cuanto a este factor, donde FORUM se encuentra en el segundo lugar con una tasa de 1,99% aplicada a un Crédito Convencional, después de Mitsui quien aplica una tasa de 2,1% al mismo producto.

En los créditos automotrices también existen los Gastos operacionales que encarecen el costo total del crédito. Dentro de estos gastos se encuentran la constitución y alzamiento de la garantía prendaria, gastos notariales, y otros gastos administrativos. En base a las cotizaciones realizadas, se encontraron diferencias de hasta un 300% por este tipo de cargos, donde FORUM se encuentra en el tercer lugar después de GMAC y Factorline.

Con el estudio realizado a solicitud de FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.. Se puede concluir que las ventajas y desventajas que dispone actualmente sobre las entidades competidoras, bajo los parámetros analizados son las siguientes:

Ventajas:

- Financiamiento de hasta un 100%, bajo tiempo de respuesta y la centralización de documentos en un mismo lugar.
- Posee gran cantidad de alianzas estratégicas con importantes marcas, las cuales son líderes en participación de mercado por volumen de ventas.
- Cuenta con personal altamente calificado en todas sus áreas de crédito.

- Cuenta con presencia a nivel nacional e internacional.

Desventajas:

- Altas tasas de interés.
- Rentas mínimas exigida muy alta respecto a la competencia.
- Edad mínima y máxima exigida superiores a la competencia.
- Gastos Operacionales muy elevados respecto a la competencia.

Finalmente en base a los resultados obtenidos se recomienda a la empresa FORUM Servicios Financieros S.A. fortalecer los focos débiles frente a las entidades competidoras mediante la siguiente propuesta de mejoras:

- 1- Realizar campañas para fortalecer aquellos productos que ofrecen tasas más bajas como es el caso de la Compra Inteligente.
- 2- Flexibilizar los ingresos en algunos casos donde el crédito tenga mayores fortalezas, como pie o patrimonios.
- 3- Buscar más opciones para aquellos clientes que estén al límite con edades mínimas exigidas mediante avales o calidad del cliente.
- 4- Destacar más mediante campañas de Marketing donde se enseñe variedad de productos disponibles y accesibilidad para diferentes perfiles de clientes.

BIBLIOGRAFIA

- Alonso Ortega Castro (2008). *Introducción a las Finanzas*.
- J. Fred Weston y Tomas Copeland (1994). *Manual de Administración Financiera*.
- Fircape, S.A. de C.V. SOFOM, E.N.R (2008). *Manual de Normas y Políticas de Crédito*.
- John Stuart Mill, (1948) *Economía Política*
- Memoria Anual Empresa FORUM S.A. 2010.
- BBVA Research (2010), *Chile Situación Automotriz*
- Mitsui Trading And Service Ltda. (2010) “Manual de procedimientos de Política de créditos”
- Elizabeth Del Valle Cordova (2006) “*Crédito y Cobranzas*” Universidad Nacional Autónoma de México.
- John Stuart Mill (1848). “*Principios de Economía Política*”.

OTRAS FUENTES

- Página de Internet www.anac.cl
- Página de Internet www.cavem.cl
- Página de Internet www.ine.cl
- Página de Internet www.forum.cl
- Página de Internet www.crediautos.cl
- Página de Internet www.mafchile.cl
- Página de Internet www.santanderconsumer.cl
- Página de Internet www.factorline.cl
- Página de Internet www.cmrautomotriz.cl

NOMENCLATURA:

CAVEM: Cámara nacional de Comercio Automotriz de Chile.

ANAC: Asociación de Vehículos Motorizados de Chile

SVS: Superintendencia de Valores y Seguros

FINEX: Software utilizado por FORUM S.A

RNVM: Registro Nacional de Vehículos Motorizados

DEUDA SUPER: Se denomina deuda súper a la informada por la “superintendencia de bancos e instituciones financieras”.

CUOTÓN: Se denomina cotón al valor de una cuota o más cuotas más altas dentro del periodo de crédito.

Anexos

ANEXO 1: ANTECEDENTE GENERALES DE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A

1.1 Descripción General de la Organización

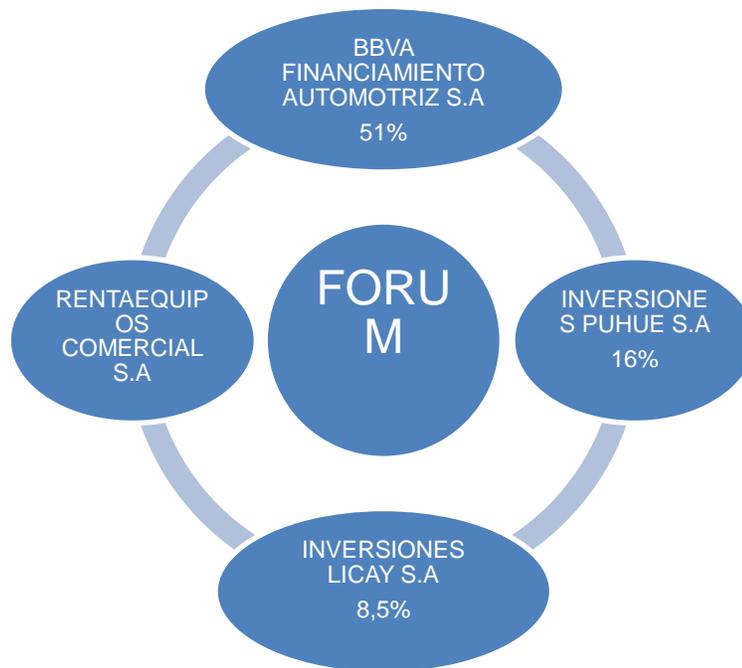
FORUM Servicios financieros S.A. se crea en 1993 y se especializa en el otorgamiento de crédito automotor a personas y empresas. Servicios Financieros S.A. (FORUM) es la continuadora de FORUM leasing que operaba en el mercado desde 1993. A comienzo del 2000 FORUM Leasing se fusiona con FORUM crédito mediante el aporte de la totalidad de activos y pasivos de esta última.²²

En la actualidad la propiedad de FORUM S.A le pertenece a BBVA Inversiones Chile S.A (1), la familia Yarur (2), ligada a la propiedad del Banco de Crédito e Inversiones y la familia Avayú (3), propietario de uno de los principales grupos automotores del país a través de la compañía Indumotora S.A. Los que se hacen presente como accionistas de la empresa a través de:

- BBVA Financiamiento Automotriz S.A.(1)
- Rentaequipos Comercial S.A (2)
- Inversiones Puhue S.A.(3)
- Inversiones Licay S.A. (3)

En la *figura 1* se presenta la estructura de la propiedad de FORUM S.A. respecto al porcentaje de control de cada accionista.

Figura 1: Estructura de Propiedad de FORUM S.A



Fuente: Elaboración propia en base a Memoria FORUM 2010

²² Memoria anual FORUM S.A 2010

Como se observa en la Estructura de propiedad de FORUM S.A el accionista mayoritario corresponde a BBVA Financiamiento Automotriz S.A, seguido por Rentaequipos Comerciales S.A con un 24,5% de participación, 16% de Inversiones Puhue S.A y por ultimo un 8,5% de de Inversiones Licay S.A. Recordemos que estos dos últimos accionistas son de propiedad de la familia Licay, por lo que juntos constituirían un 24,5% de participación dentro de la empresa.²³

FORUM Servicios Financieros es el principal actor en la industria de financiamiento automotriz chileno, cubriendo la mayor parte de las ventas de vehículos nuevos a través de sus actuales alianzas comerciales estratégicas con los principales distribuidores automotores del país, donde su principal línea de negocios o mercado es el financiamiento de vehículos livianos nuevos, lo que no descarta el financiamiento para vehículos pesados.

A continuación en la **tabla 1** se presentan las principales marcas automotrices con las cuales FORUM mantiene alianzas estratégicas.

Tabla 1: Marcas automotrices que mantienen alianzas estratégicas con FORUM

MARCA	VENTAS 2010 (UNIDADES)	PARTICIPACION DE MERCADO
AUDI	1.723	0,6
BMW	2.043	0,7
BYD	1.229	0,4
CHANGAN	769	0,3
CITROEN	3.786	1,4
FORD	6.981	2,5
GEELY	1.258	0,5
GREAT WALL	4.278	1,5
HYUNDAI	33.972	12,3
JAC	1.786	0,6
RAGULAR	86	0,0
KIA MOTOR	23.678	8,6
LAND ROVER	334	0,1
LIFAN	616	0,2
MAHINDRA	2.268	0,8
MAZDA	8.167	3,0
MERCEDES BENZ	2.715	1,0
MINI	325	0,1
PEUGEOT	6.764	2,4
PORSHE	237	0,1
RENAULT	2.125	0,8
SAMSUNG	6.160	2,2
SUBARU	4.105	1,5
SUZUKI	18.915	6,8
VOLKSWAGEN	3.859	1,4
VOLVO	1.169	0,4
ZK AUTOS	813	0,3

Fuente: Memoria FORUM 2010.

Las siguientes marcas automotrices son atendidas por FORUM para el financiamiento de sus clientes finales.

Como se refleja en la tabla quien posee el mayor número de unidades vendidas y por tanto una mayor participación es Hyundai con un 12,3 %, seguido muy de cerca por su filial Kia Motors con un 8,6% de participación, esto se debe

²³ Memoria anual FORUM S.A 2010

principalmente a un aumento de las ventas gracias en el segmento de vehículos livianos, donde Hyundai ha ganado mercado con su modelo Sonata y Kia lo ha hecho también con su modelo Sorento. Suzuki también presenta un porcentaje de participación importante respecto de las demás marcas.

Según estimaciones de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC)²⁴ en cuanto a marcas, las ventas para el primer trimestre del 2011, fueron lideradas por Chevrolet, Hyundai, Kia y Suzuki, lo que se expresa en la participación de mercado que estas marcas poseen en la actualidad.

Las altas participaciones de mercado que presentan estas tres marcas, posicionan hoy a FORUM S.A como la empresa líder en financiamiento automotriz. Sin embargo esta entidad desde hace varios años que participa en este mercado otorgando financiamiento a las marcas más prestigiosas del mundo.

A continuación se relata cronológicamente la historia de FORUM Servicios Financieros, donde queda de manifiesto el importante crecimiento y evolución que ha experimentado ésta empresa a lo largo de los años.

1.2 Historia de FORUM S.A.

1992: La unión de los socios Avayú y Yarur tiene sus orígenes el año 1992 cuando la familia Avayú, cuya principal área de operación era la importadora automotriz Indumotora S.A. representantes de las marcas Subaru, Kia e Hino, y por su parte la familia Yarur que estaba ligada a la propiedad del Banco de Crédito e Inversiones, crean la empresa Automotora del Pacífico S.A. para representar a la marca Ford en el país.

1993: Como complemento al negocio automotriz, ambas familias decidieron formar dos sociedades orientadas al financiamiento de vehículos y bienes de capital que les permitieran capitalizar sus experiencias en el sector automotriz y financiero. Estas sociedades eran:

- Forum Leasing S.A.: dedicada principalmente al financiamiento vía leasing de vehículos comerciales livianos y pesados y bienes de capital.
- Forum Crédito S.A.: orientada al financiamiento vía créditos tradicionales de vehículos livianos comerciales y particulares. Hasta 1997 ambas sociedades concentraron sus operaciones en las marcas automotrices relacionadas: Ford, Kia, Subaru e Hino, mostrando favorables resultados y crecimientos de sus colocaciones.

1998: La compañía comienza a concentrarse en el negocio del crédito, elaborando para ello, una nueva estrategia comercial, cambiando el enfoque desde vehículos pesados hacia vehículos livianos (sector que ya estaba siendo desarrollado por Forum Crédito S.A.) y a la diversificación a un mayor número de marcas automotrices.

1999: Previo a la fusión, se produjeron cambios en el accionar comercial de FORUM S.A., delimitándose al financiamiento de vehículos livianos y pesados y ampliando su cartera al de usado, e incorporando otras marcas no relacionadas.

2000: A comienzos del año 2000, Forum Leasing S.A. absorbió las operaciones y la cartera de Forum Crédito S.A., uniendo las dos áreas de negocios. Esto dio inicio a la operación de Forum Servicios Financieros S.A. Durante ese año, y como resultado de su estrategia de fortalecimiento en el segmento de vehículos livianos, el 96% de los nuevos contratos correspondió a operaciones de crédito de este tipo y para fines de ese mismo año, el 75% de su cartera correspondía a financiamientos de vehículos livianos.

2001: Durante el 2008 se concretaron los acuerdos con el grupo SK para sus marcas Mitsubishi, Dodge, Chrysler, Fiat, Alfa Romeo, Ssangyong y Daewoo y con Maco para sus marcas Volkswagen, Audi y Skoda.

También se introduce en Chile un innovador formato de financiamiento automotriz, conocido como “Compra Inteligente”, altamente extendido en los países desarrollados.

2002: Durante este período FORUM S.A. cierra la alianza con el Grupo Derco para el financiamiento de sus marcas Suzuki, Renault, Mazda y Samsung.

²⁴ ANAC: Asociación de Vehículos Motorizados de Chile

2003: Se concretan las alianzas con Peugeot Chile y Automotores Gildemeister para el financiamiento de sus marcas Peugeot y Hyundai.

2004: Se concretan alianzas con Citroën Chile y Ditec para el financiamiento de sus marcas Citroën, Volvo, Jaguar, Porsche y Land Rover.

2005: Se concreta la alianza con Auto summit, distribuidor de la marca Ford.

2006: En el mes de Enero del 2008 se concretó una nueva alianza con Nissan Cidef y en Mayo, con Comercial Kaufmann, representante para Chile de la marca Mercedes Benz, y en conjunto el grupo BBVA adquirió el 51% de FORUM S.A.

2010: Al 31 de diciembre de 2010, FORUM Servicios Financieros cuenta con 505 trabajadores, los que se distribuyen de la siguiente forma:

- Gerentes y Ejecutivos principales: 7
- Profesionales y técnicos: 330
- Trabajadores: 168

2011: FORUM Servicios Financieros S.A replica sistema financiero automotriz en Perú.

Como se aprecia en la historia de FORUM y tal como se mencionaba anteriormente, el éxito de esta organización se basa en asegurar su presencia en los puntos de venta a través de la creación de alianzas con los concesionarios y marcas automotrices, además de la estrecha relación que mantiene con cada uno de ellos.

Asimismo es importante considerar que este éxito también se debe a la calidad de servicio y a la excelencia del trabajo que desarrolla cada persona en esta empresa. Enfatizando en este principio FORUM define su misión de la siguiente forma: “*Entregar un servicio de excelencia en financiamiento automotriz, que nos mueve a desarrollar nuevos productos, nuevas tecnologías y entregar constante capacitación, para atender las distintas necesidades de los clientes.*”

FORUM pone especial cuidado en contar con trabajadores altamente competente, por esta razón continuamente esta capacitando al personal de crédito, ya que son ellos quienes están más cerca de los clientes, por tanto dependerá directamente de la calidad de servicio que entreguen ellos en la imagen que logre concebir el consumidor de FORUM.

A continuación se describirá el personal con el que trabaja FORUM en la actualidad.

Recurso Humano.

Actualmente FORUM Servicios Financieros cuenta con un personal altamente calificado, en todas sus áreas de trabajo, compuesto por 505 trabajadores (487 en 2009), de los cuales 7 corresponden a Gerentes y Ejecutivos principales, quienes desempeñan labores directamente en la casa matriz ubicada en Isidora Goyenechea 3365, comuna de Las Condes, Santiago, 330 Profesionales y Técnicos, dentro de los cuales se encuentran los Ejecutivos Comerciales, quienes están distribuidos a lo largo de todo Chile a través de los distintos concesionarios con quienes FORUM está asociado, y supervisados por Jefes Zonales y por último, 168 a trabajadores que prestan servicios generales para la empresa²⁵. (Ver **tabla: 2**)

²⁵ Memoria anual FORUM S.A 2010

Tabla 2: Personal FORUM S.A

CARGO	CANTIDAD
Gerente General	1
Subgerente general	1
Gerente Riesgo	1
Gerente Operaciones	1
Gerente Gestión y Finanzas	1
Gerente Tecnología	1
Gerente Marketing	1
Profesionales y Técnicos	330
Trabajadores	168

Fuente. Memoria FORUM S.A 2010

Productos:

Forum Servicios Financieros se especializa en el financiamiento automotriz. Otorga créditos y leasing automotriz a personas naturales y empresas para la adquisición de vehículos livianos, pesados y motos y como FORUM DISTRIBUIDORA S.A., provee el financiamiento de inventarios a concesionarios automotrices de marcas con las que mantiene alianzas estratégicas. Su principal línea de negocios es el financiamiento de vehículos livianos nuevos que concentra el 77% de sus colocaciones. Los vehículos livianos usados representan el 20% en tanto los vehículos pesados y motos concentran el 3% restante.²⁶

²⁶ Fuente: Asociación de Vehículos Motorizados. ANAC

ANEXO 2: PRODUCTOS CREDITICIOS POR ENTIDAD FINANCIERA.

Productos Crediticios disponibles por FORUM S.A.

A continuación se definirá y detallar cada uno de los productos que FORUM ofrece al mercado

- A. Crédito Convencional
- B. Crédito Instantáneo
- C. Crédito 60 ó 72 meses
- D. Compra Inteligente
- E. Seguros
- F. Leasing

A. Crédito Convencional.

Es una alternativa de financiamiento para el cliente de distintos segmentos en la compra de vehículos nuevos y/o usados mediante una gestión rápida, ágil y competitiva. Buscando satisfacer las necesidades del mercado automotor como Empresas, Comerciantes, Transportista (pasajeros y escolares) e independientes con flujos variables.

El producto "crédito convencional" se divide en dos grupos dependiendo de las características y necesidades del cliente. Dentro de estos grupos distinguimos sub.-grupos adecuándonos a los requerimientos, los que se nombran a continuación:

1. Créditos en Cuotas Fijas.

2. Créditos en Cuotas Irregulares.

- Pagos Flexibles
- Cuotas Creciente
- Crédito Escolar

En la **tabla A.1** se detallaran todas las Características generales del crédito Convencional.

Tabla A.1 Características generales del crédito

Cuota	-Fija o variable (mensual)
Plazo	- Vehículos nuevos de 3 hasta 60 meses -Vehículos usados de 3 a (36 - 48 - 60) dependiendo del año del vehículo y capacidad de

	pago del cliente
Moneda	-En pesos
Tasa	-Depende de la marca, línea y modelo del vehículo.
Garantía mínima	-Prenda sobre el vehículo a adquirir
Desfase	-Máximo 60 días (Desfase no procede si en el periodo del crédito existe algún mes sin pagar)
Seguro desgravamen	Para todas las personas naturales menores a 64 años + 364 días

Fuente: Elaboración propia en bases a Manual de FORUM 2010

A.1 Especificaciones de los tipos de créditos:

- **Créditos en Cuotas Fijas**

Es un crédito con interés compuesto, con cuotas iguales por todo el periodo. En este tipo de crédito el vehículo que se está financiando es tomado como prenda, pudiendo el departamento exigir otra como garantía adicional, en el caso que sea necesario. El plazo máximo de este producto es de (3 a 60 meses) y de (3 a 36, 48 y 60) meses para vehículos usados considerando su antigüedad hasta 10 años para pasajeros y (4 a 6) años para vehículos comerciales.

La fecha de pago puede ser a contar de 30 días el primer vencimiento o hasta 60 días, y excepcionalmente con alguna promoción asociada a una marca podrían llegar hasta 120 días su primer vencimiento.

- **Créditos con cuotas irregulares (Vehículos Nuevos y Usados)**

Es un crédito con interés compuesto, con cuotas distintas en el periodo del crédito. Se firma un pagaré donde es tomado como prenda el vehículo que se está financiando, al igual que el punto anterior el departamento de crédito se reserva la posibilidad de exigir otra prenda después de la evaluación. Para este tipo de crédito, el Principal grupo objetivo son aquellos clientes que puedan justificar la forma de pago de las cuotas irregulares. (Ej. Agricultores – Dependientes con ingresos adicionales). Independientes con ingresos con estacionalidad marcada.

- **Pagos Flexibles:**

Esta forma de pago consiste en tener la alternativa de no cancelar 2 cuotas al año, y el resto de estas se prorratan según el cálculo de cuotas fijas, otro modo es pactar alguna cuota más alta que el resto en un mes con flujo mayor;

para este caso se debe justificar la procedencia de los ingresos en los meses de cuotas mayores, este producto está enfocado a personas que tengan flujos variables.

- **Cuotas crecientes:**

Es un crédito que comienza con cuotas pequeñas y va creciendo, esto se debe a los años del crédito. Las cuotas de cada año tienen una relación matemática que debería cumplirse, es decir, el primer año la cuota no debe ser inferior al

15 % de la cuota normal del crédito (se debe calcular un crédito normal y se estima que esta cuota es la base para calcular el crédito en cuotas crecientes), los siguientes años el porcentaje va en relación con el año anterior. Este producto está enfocado a profesionales jóvenes que justifiquen mayores ingresos dentro de cierto periodo.

- **Crédito escolar:**

-

Es un crédito con interés compuesto, como los demás. La diferencia radica en tener cuotas fijas mensuales y no tiene amortización (cuotas) en los meses de Enero y Febrero de cada año. Se firma un pagaré, tomando como prenda el vehículo que se está financiando. El principal grupo objetivo de este crédito son solo transportistas escolares. En la *tabla* se detallan los Porcentajes máximos de financiamiento, los cuales quedan sujetos a los antecedentes del cliente.

Tabla 1: Porcentajes máximos de financiamiento

Tipo de Vehículo	Pie Mínimo Exigido
Comerciales	Al menos el IVA
Pasajeros	0% ,15 % y 20% para las operaciones de 48 y 60 meses
Usados	20%

Fuente: Elaboración propia en bases a Manual de FORUM 2010.

B. Crédito Instantáneo

B. 1 Características generales del Crédito Instantáneo

- Solo cuando hay un vehículo en parte de pago

- Vehículos nuevos
- Puede tener cuotas irregulares
- Pie mínimo de 35% C.I. 40% C.C.
- Único documento solicitado Carnet de Identidad.
- Solo para personas naturales o con giro.
- Para vehículos pasajeros y comerciales
- De 6 a 72 meses.

C. Crédito a 60 ó 72 meses

C.1 Características generales del Crédito a 60 ó 72 meses

- Renta mínima de titular \$500.000.-
- Solo empleados dependientes
- Solo vehículos nuevos
- Pie mínimo: 20% Pasajeros, 30% Comerciales
- Cuotas iguales en todos los periodos.

D. Compra Inteligente

Sistema de financiamiento creado por FORUM S.A., ofreciendo un sistema único para renovar el automóvil en dos años (25 meses) y tres años (37 meses) con ciclos de cambio planificados, con mayor flexibilidad y sin riesgos.

Compra Inteligente es un producto que fue diseñado solo para vehículos nuevos, pero en el último semestre del año 2006, se lanzo compra Inteligente para vehículos semi-nuevos, estos son vehículos que han completado su primer ciclo de Compra Inteligente y por lo tanto, tiene bajo kilometraje, excelente estado de conservación y las mantenciones técnicas al día.

El sistema de compra inteligente fue creado para quienes desean renovar su vehículo en 2 o 3 años, FORUM S.A. le garantiza un Valor Futuro Mínimo Garantizado (VFMG) que equivale a la cuota N° 25 de su crédito, y Para el caso de la compra inteligente a 3 años el VFMG es de un 40% y corresponde a la cuota 37. Este valor se resta, junto con el pie inicial del precio del vehículo, donde se paga esta diferencia incluida el costo del dinero en las mensualidades pactadas (24 ó 36 cuotas).

Al cabo de término de la cuota 24 o 36, el cliente debe elegir una de las tres opciones que más le conviene:

- Cambiar el auto (Renovar o vender)
- Quedarse con el auto
- Devolver

D.1 Ventajas y beneficios de una compra inteligente

- La comodidad de disfrutar un vehículo nuevo en dos o tres años
- La seguridad de contar con un Valor Futuro Mínimo Garantizado
- El ahorro por mantener un automóvil durante la mejor vida útil, minimizando los gastos de mantención y reparaciones, beneficiándose de la garantía del fabricante.
- La propiedad del vehículo, debido a que este queda a su nombre desde el primer día.

D.2 Condiciones para acceder a la compra inteligente

Primero: El kilometraje del vehículo no debe exceder los 50.000 kilómetros en el periodo de dos años y 75.000 en tres años.

Segundo: Se deben realizar todas las mantenciones exigidas por el representante de la marca que se indican en el manual de mantención y/o de la garantía del vehículo, en un servicio técnico autorizado por dicho representante.

Tercero: El vehículo debe presentar el desgaste normal proveniente de su uso diligente y cuidadoso, debiendo encontrarse en óptimo estado de funcionamiento mecánico al momento de su entrega con su debido equipamiento original.

Cuarto: No instalar accesorios en el vehículo que no sean los correspondientes a su modelo conforme al fabricante y retirar los accesorios que han incorporado en él. Asimismo las reparaciones mecánicas de cualquier naturaleza deberán siempre haberse realizado en un taller o un servicio técnico autorizado por el representante de la marca.

Quinto: El vehículo deberá mantenerse libre gravámenes y con su permiso de circulación y certificado de revisión técnica al día.

E. Seguros

El seguro tiene por objeto proteger al vehículo desde el instante que cierra su crédito o adquiere el bien. FORUM S.A. actualmente tiene incorporado el seguro completo y seguro inteligente, los que pueden ir desde 0 UF hasta 10 UF de deducible, Forum Servicios Financieros ofrece también la posibilidad de incorporar un seguro automotriz completo para el automóvil, dentro del financiamiento y fuera de él, actualmente la empresa mantiene alianzas estratégicas con las compañías; BCI Seguros Generales S.A.. Existen dos tipos de seguros

- **Seguro Completo:** Tiene por duración un año y cubre todo tipo de siniestro que pueda sufrir la materia asegurada.
- **Seguro Inteligente:** Este fue creado exclusivamente por FORUM, permitiendo proteger el bien por todo el periodo del crédito (25 meses) con la mejor relación precio cobertura del mercado y con la ventaja de financiarlo dentro del valor de la cuota con la Compra Inteligente.

Coberturas del seguro

Protege el vehículo desde el instante que cierra su crédito automotriz en:

- Robo de accesorios
- Responsabilidad civil
- Daños materiales a consecuencia de: Huelga y Terrorismo, Actos Maliciosos, Sismo, Granizo y Riesgos de la Naturaleza.
- Asistencia al vehículo
- Indemnización 0 Km. en caso de Pérdida Total para vehículos hasta 1 año de antigüedad
- Obtiene la mejor relación Precio / Cobertura
- Reparación en taller de la marca

F. Leasing

El leasing automotriz es un sistema de financiamiento a través del cual la compañía adquiere los vehículos para entregarlos en arriendo a los clientes, comprometiéndose a cancelar cuotas (renta de arrendamiento) durante un periodo determinado de tiempo (plazo del contrato), con una cuota final que se denomina “Opción de compra”.

En leasing automotriz el valor de la cuota incorpora el financiamiento del valor total del vehículo, los gastos inherentes del contrato y los gastos del seguro por todo el periodo del contrato, esto da un total a financiar, al cual se le aplica un interés anual más UF.

Las compañías de leasing sólo aceptan el riesgo financiero de la operación, por lo tanto cualquier dificultad o inconveniente que el cliente tenga con el vehículo, de tipo mecánico o con la garantía de éste debe resolverla directamente con el proveedor, y no es razón válida para no cancelar las cuotas o finalizar el contrato pactado. Es decir el cuidado del vehículo es responsabilidad del cliente, debe comprometerse a realizar mantenimientos y reparaciones para el normal funcionamiento de éste. Además, ante cualquier siniestro, los deducibles del seguro automotriz son cancelados por el arrendatario.

Al final del periodo, además de tener la opción de compra mediante la cual el cliente pasa a ser el propietario del bien, existen las alternativas de devolver el vehículo o hacer un nuevo contrato para renovarlo.

Los contratos de leasing financiero, como es el caso del automotriz, son irrevocables. Sin embargo, si se cuenta con un tercero (persona natural o jurídica) que se haga cargo del saldo del crédito y califique como sujeto de crédito, el contrato se puede ceder.

En leasing FORUM S.A. hace un contrato de escritura pública, sin pagaré, excepto si hay garantía adicional que lo realiza el departamento legal, una vez confeccionado este contrato se procede hacer la orden de compra correspondiente, que será firmada por el sub.-Gerente ó Jefe de operaciones para su posterior envío al dealer, quien facturará el bien a FORUM Servicios Financieros S.A.

F.1 Documentación necesaria

Se debe enviar solicitud completa. Se evalúa bajo las mismas condiciones de un Crédito Convencional.

Personas Naturales:

Con giro:

- Últimos 6 Ivas.
- Últimos 2 balances con EERR (solo si amerita)
- Últimas 2 rentas.
- Cotización formal del vehículo a financiar.
- Escritura Constitución de Sociedad, Modificaciones.

EERR: Estado de Resultados.

Dependientes

- Llenado de solicitud completa. Se evalúa 1 a 1.

Personas Jurídicas

- Últimos 12 IVAS.
- Últimos 2 balances con EERR
- Últimas 2 DAI.
- Estado de situación socios (El patrimonio debe ser siempre respaldado).

- Cotización formal del vehículo a financiar.

Una vez aprobado el negocio, FORUM emitirá un contrato de Leasing para firmar dentro de 6 hrs dada la respuesta, en horarios de oficina, desde Lunes a Viernes.

Festivos y fines de semana, se evalúa pero no se envían documentos.

El contrato lo emite FORUM, teniendo en consideración que, fecha de aprobación, debe ser la misma de asignación de repertorio.

Productos Crediticios disponibles para MASFIN

A continuación se definirá y detallará cada uno de los productos que ofrece al mercado.

- A. Crédito tradicional**
- B. Transporte escolar y taxi**
- C. Con pago 0**
- D. Con cuotas irregulares**
- E. Auto plan**

A. Crédito tradicional

Dicho crédito se caracteriza por tener cuotas fijas e iguales, por un periodo de tiempo determinado, que corresponde a lo solicitado por el cliente o en algunos casos, depende directamente de la aprobación obtenida. Este tipo de crédito tiene las siguientes características:

A.1 Características principales Crédito tradicional

- Crédito en cuotas fijas e iguales.
- Tasa de interés fija y en pesos.
- Destinado a personas naturales o jurídicas.
- Prenda sobre el vehículo que se adquiere.
- Seguros sobre el vehículo y de desgravamen (opcional)
- Todos los gastos están incluidos en el monto del crédito.
- Plazo de 6 a 48 meses.

B. Transporte escolar y taxi

Crédito orientado a personas naturales con una antigüedad superior a dos años en el rubro, con patrimonio y con un pie mínimo del 30% del valor del vehículo

B.1 Características de crédito Transporte escolar y taxi

- Crédito orientado a personas naturales.

- Antigüedad superior a dos años en el rubro.
- Poseer casa propia o bien raíz.
- Pie mínimo del 30% del valor del vehículo.

C. Con pago 0

Producto exclusivo de MASFIN, para el mercado automotriz. Es una cuota al año con pago cero. El mes queda a elección del cliente. No permite juntar dos beneficios en un período.

D. Con cuotas irregulares

Cuotas variables dependiendo de la forma en que el cliente recibe sus ingresos.

E. Auto plan

Este producto incorpora lo mejor de los antiguos sistemas de compra, eliminando a su vez los altos costos que estos significan. Se financia el vehículo en tres partes:

- Cancelando un pie mínimo del 20% del vehículo
- Se cancelan hasta 36 meses
- Existen tres opciones para cancelar el saldo
- Entregar el vehículo
- Quedarse con el vehículo pagando el total del saldo
- Refinanciarlo o entregarlo como pie para una nueva operación.

Productos Crediticios Disponibles por MITSUI Ltda.

A. Crédito tradicional

B. Credicheck

C. Plan Renueve

D. Plan Aprobación Express

A. Crédito tradicional

Crédito se caracteriza por tener cuotas fijas y lineales por un periodo de tiempo determinado, lo que dependerá de las capacidades de pagos solicitados por el cliente. Los plazos son a elección, de 12 a 60 meses y financiando hasta el 100% del vehículo.

La tasa de interés es fija y en pesos. Su mercado objetivo serán, personas naturales que ejercen actividades en forma dependiente, es decir bajo dependencias de un empleador. Los pensionados provienen de esta misma definición, solo que en la actualidad no están activos, puesto que tiene una pensión de vejez

B. Credicheck

Mercado objetivo, personas naturales, independientes, y personas jurídicas que cuenten con cuenta corriente y que necesiten financiar a corto plazo, las condiciones básicas son detalladas en la **Tabla 1.7**

Tabla 1.7 Condiciones básicas para el producto.

Plazos	3 a 12 meses
Desfases	Sin desfases
Pie	40% real o mayor
Edad	28 años
Garantías	Contrato privado endosado al concesionario (solo vehículos del concesionario)
Forma de pago	Cheques
Cuenta corriente	Vigente mínimo un año
Moralidad	Sin protestos en los últimos 3 años
Verificaciones	Telefónicas y domiciliarias
Compra para	Solo para cónyuge, padres o hijos
Usados	20%

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por MITSUI Ltda.

C. Plan Renueve

El sistema plan renueve, es aquel donde se puede renovar el vehículo cada 24 meses, cancelando cuotas más bajas que en el sistema de crédito tradicional en el mismo plazo.

De acuerdo a los parámetros, las condiciones más convenientes para este producto son de un plazo de 24 meses y con un 20% de pie, obteniendo así la oportunidad de renovar el vehículo por uno nuevo cancelando cuotas muy similares a las anteriores.

Cuando se opta por entregar un pie sobre el ideal (20%), se cancelan cuotas más bajas, pero de acuerdo a los estudios realizados, se obtendría un menor valor del pie

Inicial y al momento de renovar el vehículo, las nuevas cuotas podrían aumentar con respecto a las anteriores.

Mercado objetivo, serán todas las personas naturales e independientes y personas jurídicas que desean renovar su vehículo cada 2 años.

En la **Tabla 1.8** se detallan las condiciones básicas para Plan Renueve

Tabla 1.8 Condiciones básicas para Plan Renueve

Vehículos a financiar	De pasajeros y de uso particular, quedan excluidos los vehículos comerciales (Camionetas, furgones, etc.)
Plazos	25 meses, la última cuota corresponde al V.F.G (Valor futuro garantizado)
Vehículos	Solo nuevos
V.F.G.	Toyota y otras marcas:50% (excepto Fiat) Fiat 45% (En estudio)
Pie	20% Mínimo 25% Máximo Mayor a 25% y hasta máximo 30% se solicitará carta de compromiso
Relación cuota renta	Máximo 25%
Refinanciamiento	V.F.G. Plazo máximo 36 meses. Sujeto a evaluación, condicionado por política general

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por MITSUI Ltda.

D. Plan Aprobación Express

Como su nombre lo indica, es la aprobación de crédito más inmediata del sistema, en minutos se aprueba el financiamiento sin mayores trámites ni documentación, con inmejorables alternativas de pie y cuota. Satisfaciendo rápidamente todos sus requerimientos en el mismo lugar.

Con un 35% de pie mínimo se puede acceder a cualquiera de los modelos más demandados del mercado y la aprobación es casi inmediata.

Productos Crediticios Disponibles por GMAC Ltda.

A. Crédito tradicional

- 0% de pie
- 60 meses
- 30 días de desfase
- Pagos irregulares

B. Planes Especiales

C. Pagos Irregulares

D. Plan Smartbuy

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL MERCADO AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A V/S SU COMPETENCIA DIRECTA”

E. Seminuevos

A. Crédito tradicional

El crédito tradicional es un financiamiento flexible, sencillo, directo y con diferentes opciones, las mensualidades permanecen sin cambios durante todo el periodo del financiamiento. Los beneficios otorgados por este tipo de crédito son planes de 4 hasta 60 meses, con un pie de 25%, con seguro de desgravame. Estos beneficios son aplicables para todos los modelos Chevrolet.

A.1 0% Pie

- Todos los modelos Chevrolet nuevos (excluye taxis y camiones)
- Plazo máximo a financiar 48 meses
- Seguro requerido: Planes Chevrolet o pérdida total
- Acreditar cuenta corriente
- Acreditar bien raíz

A.2 60 Meses

- Todos los modelos Chevrolet nuevos (excluye taxis y camiones)
- Pie mínimo 20%
- Seguro: Planes Chevrolet o pérdida total
- Personas dependiente con 1 año de antigüedad laboral
- Personas independientes con 2 años de antigüedad laboral
- Tasa: Estándar según monto a financiar

A.3 30 días de desfase

- Su primera cuota con desfase de 30 días
- Planes de 4 hasta 48 meses
- Pie mínimo según el plan
- Seguro desgravame
- Todos los modelos nuevos y usados (excluye taxis y camiones)

B. Planes Especiales

B.1 Características Planes Especiales

- Planes hasta de 48 meses
- Pie desde 0%
- Mensualidades muy accesibles
- Seguro de desgravamen

C. Pagos Irregulares

Pueden realizar pagos de montos diferentes según su planeación de ingresos. Este financiamiento está diseñado para que cada persona pueda diseñar su plan de pago de acuerdo a sus posibilidades, especialmente para aquellas personas que tengan ingresos irregulares dentro del año o con estacionalidades marcadas

- Planes desde 4 a 48 meses
- Pie mínimo según el plan
- Seguro de desgravamen.

D. Plan Smartbuy

Un pie mínimo de un 20% del valor del vehículo, una cómoda mensualidad y al final del contrato elegir:

- Estrenar otro vehículo y devolver el anterior
- Refinanciar el pago final y conservar el vehículo
- Liquidar el pago final.

Smartbuy es un financiamiento automotriz para aquellas personas que gustan cambiar de vehículo frecuentemente, además las mensualidades son más accesibles que las de un financiamiento normal, pero son solo para vehículos americanos.

E. Seminuevos

El cliente elige el plazo al que quiere financiar el vehículo. El proceso de aceptación de solicitud de financiamiento es muy sencillo y rápido.

Este plan es para vehículos seminuevos de hasta 6 años de antigüedad contra vehículo año actual.

- Planes hasta de 48 meses
- Pie de 30%

Seguro de desgravamen.

Productos Crediticios Disponibles por CREDIAUTOS

A. Crédito convencional

B. Crédito inteligente

C. Crédito flexible

D. Refinanciamiento

E. Seguros para tu Crediauto

A. Crédito convencional

Es el crédito más común en el mercado, conocido también como “tradicional”, este crédito se caracteriza por tener cuotas iguales a plazos entre 6 y 60 meses, con o sin pie (para el caso de 60 meses se solicita un pie mínimo del 30%)

B. Crédito inteligente

- Está compuesto de cuotas pequeñas al comienzo y de una grande al final, conocida como VCF (valor cuota Final) y que corresponde al 50% y 40% del valor inicial del auto (para 25 y 37 meses respectivamente).
- Reduces el valor de la cuota mensual y al final cancelas el saldo equivalente al 40% o 50% del valor del auto.
- La mejor alternativa para las personas que cambian constantemente de vehículo.

D. Crédito flexible

Las cuotas de este crédito son definidas según las necesidades del cliente. Dependiendo el pie que se entregue, permite aplazar los pagos, reducir el monto de algunas cuotas o bien establecer cuotas más altas de modo de reducir anticipadamente la deuda, desde 6 hasta 60 cuotas, Ideal para aquellas personas que en algunos meses del año reciben ingresos adicionales, como bonos o devoluciones de impuesto.

E. Refinanciamiento

Corresponde a la compra de créditos otorgados por otros bancos o financieras dado que el nuevo crédito está a una tasa menor, por lo que se reduce el pago mensual y se logran importantes ahorros como:

- Cuotas más bajas que en el crédito actual.
- Crediautos realiza toda la gestión para el cambio del crédito.

E. Seguros Crediauto

E.1 De Vida o de Desgravamen

Todos nuestros créditos cuentan este seguro, el que permite liberar de todo pago en caso de fallecimiento del deudor.

E.2 Cesantía o Cuota Protegida

Este seguro cubre el pago de 3 cuotas en caso de pérdida del trabajo (trabajadores dependientes) o por enfermedad invalidarte (trabajadores independientes) y se rehabilita - comienza a operar nuevamente - después de 6 meses de iniciado el nuevo trabajo o a los 6 meses.

E.3 Generales al Vehículo

En conjunto con Mapfre, RSA y Consorcio, ofrecemos varias alternativas para que nuestros clientes puedan asegurar sus vehículos nuevos y usados. Este seguro puede ser adquirido sin la necesidad de haber financiado con nosotros.

E.4 Para viajes al extranjero (RCI)

Este seguro, de carácter obligatorio, cubre los daños a terceros en que el asegurado incurra durante un viaje al extranjero. Los países que cubre este seguro son: Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay, Perú y Uruguay.

E.5 Seguro Obligatorio (SOAP)

El Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) es un seguro que deben contratar todos los propietarios de vehículos motorizados, cuyo objetivo es cubrir los riesgos de muerte y lesiones corporales que sean consecuencia directa de accidentes sufridos por personas en los cuales intervenga el vehículo asegurado.

Productos Crediticios Disponibles por SANTANDER CONSUMER

- A. Crediágil Alternativa**
- B. Crediágil Auto Nuevo**
- C. Crediya**
- D. Crediágil Auto Usado y Empres**
- E. Seguros**
- F. Crediágil Alternativa**

A. Crediágil Alternativa

A.1 Características de Crediágil alternativa

- Para personas naturales y empresas
- De 12 a 36 cuotas
- Incluye seguro desgravamen
- Además se puede cotizar dentro del crédito, Seguro de Cesantía y Automotriz

En la **TABLA A.1** se detallan las principales características de Crediagil Alternativa.

TABLA A.1 Características Crediagil Alternativa

Producto	Línea	Plazo	Tasa	Pie
Crediagil Alternativa Normal	C.I Normal	12 a 36 meses	1.89	20%
Crediagil Alternativa Prime	C.I Prime	12 a 36 meses	1.84	20%
Crediagil Alternativa Alta	C.I Alta	12 a 36 meses	1.64	20%

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por SANTANDER CONSUMER

B. Crediágil auto nuevo

B.1 Características Crediágil auto nuevo

- Para personas naturales y empresas
- De 6 a 72 cuotas
- Financiamiento tradicional, amortización en cuotas iguales.
- Incluye seguro desgravamen
- Además se puede cotizar dentro del crédito, Seguro de Cesantía y Automotriz.

Tabla B.1 Características Crediagil Auto Nuevo

Producto	Línea	Plazo	Tasa	Pie
Crediagil	C.C. Línea Normal	6 a 72 meses	1.89	0 %
Crediagil	C.C.Línea Prime	6 a 72 meses	1.79	0%
Crediagil	C.C.Línea Alta	6 a 72 meses	1.62	0%
Crediagil	C.C.Top Gold	6 a 72 meses	-----	0%
Crediagil	C.C.Comerciales	6 a 48 meses	-----	0%

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por SANTANDER CNSUMER.

C. Crediya

- Sólo cuando existe un vehículo en parte de pago

TABLA C.1 Características Crediya.

Producto	Línea	Plazo	Tasa	Pie
Crediya	Normal	6 a 48 meses	1.89	40%
Crediya	Alta	6 a 48 meses	1.84	40%
Crediya	Prime	6 a 48 meses	1.66	40%
Crediya	Top Gold	6 a 48 meses	1.55	40%

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por SANTANDER CONSUMER

D. Crediágil auto Usado y Empresa

D.1 Características Crediágil auto Usado y Empresa

- Para personas naturales y empresas
- De 6 a 48 cuotas
- Financiamiento tradicional, amortización en cuotas iguales.
- Incluye seguro desgravamen
- Además se puede cotizar dentro del crédito, Seguro de Cesantía y Automotriz

TABLA D.1 Características Crediagil Auto Usado y Empresa

Producto	Plazo	Pie	Tasa
Crediagil Usados	6 a 48 Meses	0%	1.69 a 2.79
<u>Crediagil nuevo Pyme</u>	6 a 60 Meses	0%	1.89

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por SANTANDER CONSUMER.

E. Seguros

Santander Consumer posee un acuerdo con Magallanes Seguros, una de las principales aseguradoras automotrices de Chile, con más de 50 años de experiencia y una amplia red de cobertura nacional. Puede cotizar el seguro automotriz dentro del crédito, incorporándolo a la cuota del vehículo, con la alternativa de deducible acorde a las necesidades de cada cliente.

Productos Crediticios Disponibles por FACTORLINE.

- A .Plan cuota fija
- B. Plan cuotas libres de Pago
- C. Plan cuotas Irregulares
- D. Crédito con Cheques
- E. Leasing
- F. Plan pequeños y Medianos Empresarios

A. Plan cuota fija

A.1 Características Plan cuota fija.

- Vehículos nuevos y usados
- Particulares y usados
- Cuotas fijas en pesos
- Hasta 90 días de gracia
- Hasta 100% financiamiento (IVA incluido)
- Hasta 60 meses

B. Plan cuotas libres de Pago

B. 1 Características Plan cuotas libres de Pago

- Vehículos uso particular nuevos y usados
- Hasta dos meses libres de pago al año
- Hasta 1005 financiamiento
- Hasta 60 meses

C. Plan cuotas Irregulares

C.1 Características Plan cuotas Irregulares

- Vehículos nuevos y usados (antigüedad máximo 3 años)
- Autos, Jeep, Van, Camionetas y Camiones.
- Pie desde 20% (30% en usados)
- Cuotón hasta un 50% (40% en usados) el mes 25

Cuota 25 se ofrece a través del Dealer, un nuevo préstamo para recambio de vehículo o cliente podrá optar por refinanciar su saldo a 36 meses o pagar esta cuota.

D. Crédito con Cheques

**ANALISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL MERCADO
AUTOMOTOR QUE OFRECE FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A V/S SU COMPETENCIA
DIRECTA”**

D.1 Características Crédito con cheques

- Plazo de 6 a 12 meses
- Financia hasta el 70% del valor del vehículo
- Con prenda del vehículo a financiar
- Sin responsabilidad para el Dealer
- Deuda no aparece en el sistema financiero
- antigüedad mínima cta cte 2 años.

E. Leasing

E.1 Características Leasing

- Financiamiento vehículos pesados, livianos, camiones y remolques
- Financiamiento 100% valor neto
- Plazos de 6 a 60 meses
- Persona natural con giro
- Persona jurídica
- Cierre operación y suscripción contrato en notaria.

F. Plan pequeños y Medianos Empresarios

F.1 Características Plan pequeños y Medianos Empresarios

- Empresarios, Comerciantes, Independientes, transportistas, radio taxis, Transporte escolar (Sólo financiamiento para dueños de vehículos no chóferes)
- Vehículos comerciales usados y nuevos
- Hasta 100% financiamiento
- Hasta 48 meses.

ANEXO 3: POLITICAS CREDITICIAS POR ENTIDAD FIANANCIERA.

Política Crediticia FORUM S.A. Servicios Financieros

1) Moralidad

- Sin protesto vigentes.
- Sin morosidad en el comercio
- Sin deuda vencida, morosa ni castigada (directa o indirecta) en el Sistema Financiero, en todos los periodos informados.
- Sin deuda de leasing vencida ni castigada, en todos los periodos informados.
- Buen comportamiento de pago con Forum Servicios Financieros, para operaciones actuales y/o anteriores

Es importante destacar también que los cónyuges, los socios de empresas solicitantes y sus representantes legales y la empresa cuando el solicitante es socio de Empresa, deben cumplir iguales requisitos de moralidad.

2) Requerimiento de patrimonio para dependientes

Riesgo	Dependientes
RTC < 500 UF	A criterio del analista
RTC > 500 UF	Patrimonio positivo
RTC > 1000 UF	Patrimonio = ó > 2 veces al Riesgo Solicitado

3) Requerimiento de patrimonio para Independientes

Riesgo Independiente	
RTC < 500 UF	A criterio del analista
RTC > 500 UF	Patrimonio = ó > Riesgo solicitado
RTC > 1000 UF	Patrimonio = ó > 2 veces al Riesgo Solicitado

RTC: Riesgo total cliente con Forum

4) Calculo de capacidad de pago dependiente

La cuota a cancelar por el cliente no puede ser superior al monto determinado de la siguiente forma.

CUOTA MÁXIMA Renta líquida X % Carga Total Máxima Sistema

- Cuotas de préstamos del empleador
- Cuota préstamo Caja Compensación
- 4% Deuda Súper Consumo
- 4% Deuda Súper Comercial
- Cuotas otras operaciones Forum (leasing + crédito)
- 4% Achel distinta de Forum Leasing
- Cuota vivienda (arriendo /dividendo /otro).

En la práctica el ejercicio se calcula de la siguiente forma: al total de la remuneración que percibe el cliente, se descuentan los ítems anteriormente mencionados, obteniendo la cuota disponible para la operación, lo que está representado en la **tabla 1.**, con una documentación mínima solicitada la que se detalla en la **tabla 1.1**

Tabla 1: Cuota disponible para el cliente

RENTA LIQUIDA (RLC) M \$	CARGA TOTAL MÁXIMA SISTEMA (CTMS)
250 - 350	50 %
351 - 500	55%
Mayor 500	60%

Fuente: Elaboración propia en bases a Manual de FORUM 2010

La carga máxima del sistema no puede exceder del 30% de los ingresos totales

Tabla 1.1 Documentación mínima para solicitar un crédito FORUM S.A.

DEPENDIENTES	INDEPENDIENTES
Cedula de Identidad	Cedula de Identidad
3 Liquidaciones de sueldo (renta fija)	Declaración de Impuesto a la Renta
6 Liquidaciones de sueldo (renta variable)	6 Últimos IVA y/o PPM

Fuente: Elaboración propia en bases a Manual de FORUM 2010

5) Monto máximo a otorgar dependientes y formas de presentar solicitud.

El monto máximo del crédito Forum no puede exceder de 8 veces la renta líquida del solicitante. La forma de presentar la solicitud es vía Internet, mediante un sistema llamado Finex. Esta información es recepcionada por asistentes, quienes derivan la información al departamento de crédito. Donde se encuentra personal encargado de analizar caso a caso cada uno de los negocios, dando así aprobaciones, condicionados, pendientes de información y rechazos. En el caso de una respuesta favorable, Crédito aprobado ó Aprobado Condicional, se adjunta carta de aprobación la que indica la documentación que acredite la información antes proporcionada, para el posterior curso de crédito.

6) Monto máximo a otorgar Independientes o Empresas.

El monto máximo del crédito a empresas (PYME) o empresarios individuales se define de la siguiente forma:

- En base a la utilidad informada en declaración de impuestos (DAI), el que hace las veces de ingreso disponible para el socio (para vivir y pagar deudas).
- En base al patrimonio del solicitante. Si el flujo anterior es positivo pero insuficiente, el patrimonio debe ser al menos equivalente a dos veces el financiamiento solicitado.

7) Comportamiento anterior en Forum

- Cliente debe estar al día en sus obligaciones con Forum.
- No debe presentar créditos renegociados.

- No debe presentar atrasos reiterados de más de 15 días en pago de cuotas.
- No debe presentar cheques protestados.

8) Avals

- Son relevantes para la complementación de rentas de familiares que viven juntos (cónyuges o padres / hijos)
- Son positivos pero no determinantes entre familiares más lejanos o amigos.
- Son un requisito básico para cualquier tipo de sociedades

Política Crediticia MASFIN

1) Moralidad:

- Dicom aclarado
- Sin deudas castigadas
- Sin deudas vencidas
- Moras aclaradas.

2) Requerimiento de patrimonio para dependiente.

En el caso de los dependientes se exige patrimonio cuando el pie es bajo o su nivel de ingreso es acorde a lo solicitado.

3) Requerimiento de patrimonio para Independientes.

Para independientes a igual caso que los dependientes, se exige patrimonio si el nivel de renta es equivalente al monto solicitado y con un bajo pie.

En el caso de taxis y colectivos se hace de manera exigible la acreditación de patrimonio.

4) Calculo de capacidad de pago dependiente

- Casado, 37% de su renta líquida.
- Soltero con patrimonio, 37% de su renta líquida.
- Soltero y vive con sus padres, 35% de su renta líquida.

5) Monto máximo a otorgar dependientes

El monto máximo a financiar no puede exceder más de 8 veces la renta líquida.

6) Monto máximo a otorgar Independientes o Empresas

Para los independientes se calculan los ingresos promediando IVA de los 6 últimos meses y en algunos casos se evalúa con los 12 últimos, todo esto, en conjunto con el análisis del DAI (declaración anual de impuesto a la renta) vigente y del año anterior.

7) Comportamiento anterior en MASFIN

- Estar al día con sus pagos en la institución.
- En caso de mora debe estar bebidamente aclarada
- Atraso no debe exceder más de 15 días

8) Avaes

- Se evalúa de igual forma que al Titular (aval calificado)

Política Crediticia MITSUI Ltda.

1) Moralidad:

- Sin protestos
- Sin morosidades vigentes
- Sin deudas castigadas
- Sin deudas vencidas directas e indirectas

2) Requerimiento de patrimonio para dependiente.

En el caso de los dependientes se exige patrimonio cuando el pie es bajo o su nivel de ingreso es acorde a lo solicitado.

3) Requerimiento de patrimonio para Independientes.

Para independientes a igual caso que los dependientes, se exige patrimonio cuando su nivel de renta es similar al monto solicitado y con un bajo pie.

En el caso de taxis y colectivos se hace de manera exigible la acreditación de patrimonio.

4) Monto máximo a otorgar Independientes o Empresas

Esta se realiza mediante un sistema de intranet, el cual tiene integrado un calculador de cuota de acuerdo a su renta, el que financia hasta 8 veces su renta.

5) Comportamiento anterior en MITSUI Ltda.

- Se clasifica bueno, hasta 15 días de mora
- Se clasifica regular hasta 30 días de mora
- Y con más de 30 – 45 días en últimos 6 meses, se clasifica como mal cliente

6) Avaes

- Se evalúa de igual forma que al Titular (aval calificado), es decir con condiciones de moralidad.

Política Crediticia GMAC.

1) Nivel de ingreso:

- De acuerdo al flujo anual de sus ingresos, se define un monto de cuota no superior al 30% del total de ellos, sobre la base de un promedio mensual. Fuente de información: liquidaciones de sueldo, declaración de impuesto, balances, entre otros

2) Patrimonio:

- Bienes raíces, vehículos e inversiones de los clientes.

3) Antigüedad laboral o del giro de la empresa:

- Mínimo un año de antigüedad
- Si existe continuidad laboral o cambio en el giro de la empresa, se chequean los antecedentes que respalden dicha continuidad

4) Antecedentes comerciales:

- Información relacionada con la historia del cliente en el sistema comercial y financiero
- El cliente puede justificar con comprobantes o antecedentes, su mal comportamiento, protestos y morosidades.

5) Servicio de solicitudes:

- Tiempo de repuesta: 1 hora (Meta de Servicio).
- Información de cliente: se adquiere a través de la huella digital en lugar del Rut.
- Perfil del cliente: perfilar al cliente en forma adecuada y analizar los casos uno a uno son elementos claves para determinar los términos comerciales de cada operación, a objeto que ésta sea sustentable.

Políticas de crédito CREDIAUTOS.

1) Moralidad

- Dicom aclarado
- Sin deudas castigadas

2) Requerimiento de patrimonio para dependientes e Independientes

Depende del crédito pero no es requisito fundamental en una aprobación, solo en los casos en que se amerite.

3) Monto máximo a otorgar Independientes o Empresas

El monto máximo a otorgar es 8 a 10 veces la renta líquida, dependiendo de la evaluación del cliente.

4) Comportamiento anterior en CREDIAUTOS

- Buen comportamiento de pago
- No debe presentar atrasos reiterados en el pago de sus cuotas

5) Avales

Requisito básico para cualquier tipo de sociedades, sin embargo no es requisito fundamental para personas naturales o jurídicas, solo en casos que lo ameriten.

Se evalúa de la misma forma que al titular de crédito.

Políticas de crédito SANTANDER CONSUMER

1) Moralidad

- Sin protestos vigentes
- Sin morosidades en el comercio

2) Requerimiento de patrimonio para dependientes e Independientes

- Solo para casos en que se necesario.

3) Calculo capacidad de pago.

El monto máximo a otorgar dependerá de la relación cuota – renta, ésta no debe superar el 25% de la renta, independiente de la deuda que posea el cliente en el sistema financiero.

4) Comportamiento anterior en SANTANDER CONSUMER.

- Cliente no debe presentar cheques protestados
- No debe presentar atrasos reiterados en el pago de sus cuotas

5) Avals

Solo en casos particulares.

Políticas de CMR Crédito Automotriz.

1) Moralidad

- No debe presentar problemas en tarjeta CMR ni en el sistema financiero.
- Sin antecedentes en Dicom

2) Monto máximo a otorgar Independientes o Empresas

- El monto máximo a financiar es de 10 veces la renta

3) Comportamiento anterior en CMR Crédito Automotriz.

- Buen comportamiento de pago CMR falabella
- Buen comportamiento en el sistema financiero

4) Avals

Sólo se solicita avales en casos en que lo amerite, generalmente queda criterio del analista.

1 Políticas de crédito FACTORLINE.

1) Moralidad

- Sin protestos vigentes
- Sin morosidades en el comercio

2) Requerimiento de patrimonio para dependientes e Independientes

Se exige patrimonio si el nivel de renta es equivalente al monto solicitado y con un bajo pie. En el caso de taxis y colectivos se hace de manera exigible la acreditación de patrimonio.

3) Monto máximo a otorgar Independientes o Empresas

El monto máximo no puede exceder de 8 veces la renta del solicitante-

4) Comportamiento anterior en FACTORLINE

- Cliente de estar al día en sus obligaciones con Factorline
- No debe presentar cheques protestados
- No debe presentar morosidades en el sistema

5) Avales

- Son requisito para cualquier tipo de sociedad
- Requisito solo en casos particulares.

ANEXO 4: PARAMETROS CREDITICIOS POR ENTIDAD FINANCIERA.

Parámetros Crediticios Básicos FORUM S.A.

En la *tabla 3.1* se detallan todas las condiciones básicas para un crédito automotriz FORUM S.A.

Tabla 3.1 Parámetros crediticios FORUM S.A.

Edad Mínima	21 años
Edad Máxima	< 70 años. Las excepciones se verán caso a caso.
Renta Mínima	\$ 450.000 Rentas inferiores deben tener como contrapartida: Pie al menos 50%, relación cuota /renta inferior al 35%

Antigüedad en el empleo / actividad	1 año para dependientes, de lo contrario justificar empleos anteriores, demostración de continuidad laboral y no presentar periodos sin actividad. 2 años para independientes.
Actividades objetadas	-Diplomáticos o extranjeros sin arraigo en el país. -Clubes deportivos o asociaciones culturales -Instituciones religiosas -Asociaciones gremiales - Futbolistas -Instituciones de Beneficencia -Municipalidades.
Complementación de rentas	Solo del cónyuge ó convivientes con estado de cuentas en común y familiares directos (Padres e Hijos)
Pie	Pasajeros: 0% - 15% - 20% Comerciales: Al menos el IVA, dado que de otra forma se estará financiando capital de trabajo. Usados : 20 %
Tasas	De 1,49 hasta 2,12 2,29 para usados
Plazos Mínimos y Máximos	Desde 3 a 72 meses
Antigüedad Máxima para vehículos usados	6 Años y dependiendo del planteamiento de negocio hasta 10 años
Cuotas desiguales	Esto depende directamente de la calidad del deudor, las cuotas deben cubrir al menos los intereses de la deuda
Compra Para Terceros	Familiares directos: Padres, cónyuges, hijos

Parámetros Crediticios Básicos MASFIN

Parámetros crediticios básicos de MASFIN se detallan en la **Tabla 3.2**.

Tabla 3.2 Parámetros crediticios MASFIN

Edad Mínima	21 años
Edad Máxima	75 años antes de completar la última cuota
Renta Mínima	\$300.000
Antigüedad en el empleo / actividad	Antigüedad como dependiente e independiente: 1 y 2 años respectivamente, si es una empresa Prime puede ser 6 meses.
Actividades objetadas	Futbolistas
Complementación de rentas	Solo entre cónyuges.
Pie	-10% de acuerdo al plazo(vehículos pasajeros) 30% de acuerdo al plazo (comerciales, taxis) - 0 % pie solo por excepción
Tasas	1,92 al 2,12
Plazos Mínimos y Máximos	6 meses hasta 48
Antigüedad Máxima para vehículos usados	10 años
Cuotas desiguales	Para Agricultores, y aquellas personas que tienen ingresos por estaciones, (comprobables)
Compra Para Terceros	Solo familiares directos.

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por MASFIN

Parámetros Crediticios Básicos MITSUI Ltda.

Parámetros Crediticios Básicos MITSUI Ltda. Condiciones básicas de crédito automotriz MITSUI Ltda se detallan en la **Tabla 3.3**

Tabla 3.3 Parámetros crediticios MITSUI Ltda.-

Edad Mínima	23 años como dependiente 25 años como independiente
Edad Máxima	70 años antes de completar la última cuota
Renta Mínima	\$300.000 dependientes
Antigüedad en el empleo / actividad	1 año para los dependientes 2 años para los independientes
Actividades objetadas	Futbolistas
Complementación de rentas	Solo familiares directos y/o cónyuge
Pie	-0% para personas 100% dependientes -20% particulares -20% comerciales
Tasas	1,46 hasta el 2,26
Plazos Mínimos y Máximos	6 meses hasta 60
Antigüedad Máxima para vehículos usados	6 años para uso particular 4 años para uso comercial 6 años vehículos pesados Taxi solo nuevos
Cuotas desiguales	Para Agricultores
Compra para terceros	Solo cónyuge, padres o hijos

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por Mitsui Ltda.

Parámetros Crediticios Básicos CREDIAUTOS

En la **Tabla 3.4** se detallan principales parámetros crediticios de CREDIAUTOS

Tabla 3.4 Parámetros crediticios CREDIAUTOS

Edad Mínima	21 años como dependiente 25 años como independiente
Edad Máxima	75 años antes de completar la última cuota
Renta Mínima	\$400.000
Antigüedad en el empleo / actividad	1 año para los dependientes 2 años para los independientes
Actividades objetadas	Eclesiásticos
Complementación de rentas	Solo familiares directos y/o cónyuge
Pie	0- 30% particulares 20% comerciales
Tasas	1,46 hasta el 2,26
Plazos Mínimos y Máximos	6 meses hasta 60
Antigüedad Máxima para vehículos usados	6 años para uso particular 4 años para uso comercial 6 años vehículos pesados Taxi solo nuevos
Cuotas desiguales	Para Agricultores
Compra para terceros	Solo cónyuge, padres o hijos

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por CREDIAUTOS.

Parámetros Crediticios Básicos SANTANDER CONSUMER

En la **Tabla 3.5** se detallan principales parámetros crediticios de SANTANDER CONSUMER

Tabla 3.5 Parámetros crediticios SANTANDER CONSUMER

Edad Mínima	21 años con AVAL calificado
Edad Máxima	75 años antes de completar la última cuota
Renta Mínima	\$350.000
Antigüedad en el empleo / actividad	-6 meses (dependientes con contrato indefinido y continuidad laboral) a 1 año para los dependientes -2 años para los independientes
Actividades objetadas	Personas que trabajen bajo Renta Presunta
Complementación de rentas	Solo familiares directos y/o cónyuge
Pie	20% particulares 30% comerciales 30% usados
Tasas	1,46 hasta el 2,26
Plazos Mínimos y Máximos	6 meses hasta 60
Antigüedad Máxima para vehículos usados	6 años para uso particular 4 años para uso comercial 6 años vehículos pesados Taxi solo nuevos
Cuotas desiguales	Para Agricultores
Compra para terceros	Solo cónyuge, padres o hijos

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por SANTANDER CONSUMER

Parámetros Crediticios Básicos CMR Crédito Automotriz.

Tabla 3.6 Parámetros crediticios CMR Crédito Automotriz.

Edad Mínima	21 años como dependiente 25 años como independiente
Edad Máxima	70 años antes de completar la última cuota
Renta Mínima	\$350.000
Antigüedad en el empleo / actividad	1 año para los dependientes 2 años para los independientes
Actividades objetadas	Eclesiásticos
Complementación de rentas	Solo familiares directos y/o cónyuge
Pie	0- 30% particulares 20% comerciales
Tasas	1,3 hasta el 2,2
Plazos Mínimos y Máximos	3 meses hasta 70
Antigüedad Máxima para vehículos usados	6 años para uso particular 4 años para uso comercial 6 años vehículos pesados Taxi solo nuevos
Cuotas desiguales	Para Agricultores
Compra para terceros	Solo cónyuge, padres o hijos

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por CMR Crédito Automotriz

Parámetros Crediticios Básicos FACTORLINE

Tabla 1.7 Parámetros crediticios FACTORLINE

Edad Mínima	21 años como dependiente 25 años como independiente
Edad Máxima	75 años antes de completar la última cuota
Renta Mínima	\$400.000
Antigüedad en el empleo / actividad	1 año para los dependientes 2 años para los independientes
Actividades objetadas	Futbolistas
Complementación de rentas	Solo familiares directos y/o cónyuge
Pie	0- 30% particulares 20% comerciales
Tasas	1,46 hasta el 2,26
Plazos Mínimos y Máximos	6 meses hasta 60
Antigüedad Máxima para vehículos usados	6 años para uso particular 4 años para uso comercial 6 años vehículos pesados Taxi solo nuevos
Cuotas desiguales	Para Agricultores
Compra para terceros	Solo cónyuge, padres o hijos

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por FACTORLINE.

Parámetros Crediticios Básicos GMAC

Parámetros Crediticios GMAC

Parámetros Crediticios GMAC se detallan en la siguiente **Tabla 1.8**

Tabla 1.8 *Parámetros crediticios GMAC.*

Edad Mínima	19 años
Edad Máxima	70 años antes de completar la última cuota
Renta Mínima	\$400.000 dependientes
Antigüedad en el empleo / actividad	1 año para los dependientes 2 años para los independientes
Actividades objetadas	Futbolistas
Complementación de rentas	Solo familiares directos y/o cónyuge
Pie	0% - 20% particulares 20% comerciales
Tasas	1,84 hasta el 2,23
Plazos Mínimos y Máximos	6 meses hasta 60
Antigüedad Máxima para vehículos usados	6 años para uso particular 4 años para uso comercial 6 años vehículos pesados Taxi solo nuevos
Cuotas desiguales	Para Agricultores
Compra para terceros	Solo cónyuge, padres o hijos

Fuente: Elaboración propia en bases a información proporcionada por GMAC.