







## I. *La entidad*

*Picante a  
la tacneña*



# Perfil Institucional

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna es una institución de intermediación financiera, clasificada en el sistema financiero peruano no bancario, con autonomía económica, administrativa y financiera.

Inició su actividad el 01 de junio de 1992, amparada en las Resoluciones Nro. 505-92-SBS y Nro. 322-98-SBS, de creación y conversión a Sociedad Anónima. Es regulada y controlada por la Superintendencia de Banca y Seguros y el Banco Central de Reserva del Perú, sujetándose a las disposiciones sobre encaje y otras normas obligatorias; siendo miembro también del Fondo de Seguros de Depósitos.

El objeto social que persigue es actuar bajo la forma de sociedad anónima, cuyo objeto es captar recursos del público y realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Desde su creación, Caja Tacna basó su crecimiento en la implementación de políticas innovadoras, permitiéndole ello una participación activa en el sector microfinanciero, logrando alcanzar un posicionamiento marcado en las regiones de Tacna y Madre de Dios, como una empresa de confianza, sólida y líder en las microfinanzas.

La estructura accionaria de la entidad pertenece a la Municipalidad Provincial de Tacna al 100% y su capital social al 2018 ascendió a S/ 98,702,484.



Tomates  
Rellenos



# *Cultura Institucional*

## **VISIÓN:**

"Ser una empresa microfinanciera con sólida presencia en la región sur y mejora continua de su nivel de competitividad e innovación".

## **MISIÓN:**

"Somos una Institución que ofrece servicios financieros al sector micro y pequeña empresa de manera eficiente y oportuna, contribuyendo a su desarrollo sostenible".

## **NUESTROS VALORES:**

- Integridad.
- Vocación de servicio.
- Trabajo en equipo.
- Proactividad.
- Innovación.

## **OBJETIVOS GENERALES DEL PEI:**

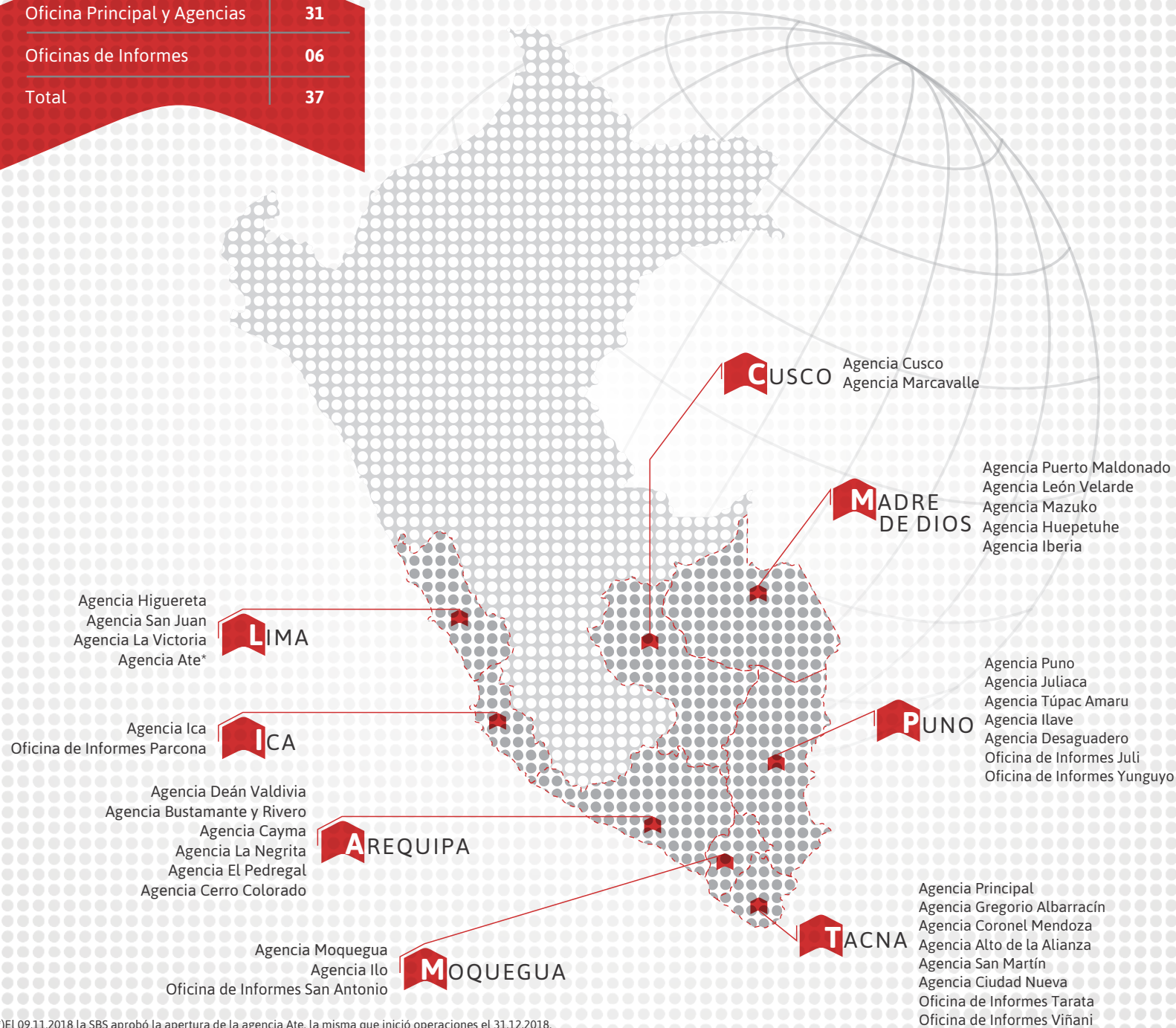
- Incrementar la rentabilidad.
- Incrementar la participación en el sector microfinanciero.
- Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Optimizar los procesos de negocio.
- Optimizar los procesos administrativos.
- Fortalecer la gestión del talento humano.
- Fortalecer la gestión tecnológica y reputacional.



# Red de Agencias

## OFICINAS

Oficina Principal y Agencias	31
Oficinas de Informes	06
Total	37



(\*)El 09.11.2018 la SBS aprobó la apertura de la agencia Ate, la misma que inició operaciones el 31.12.2018.

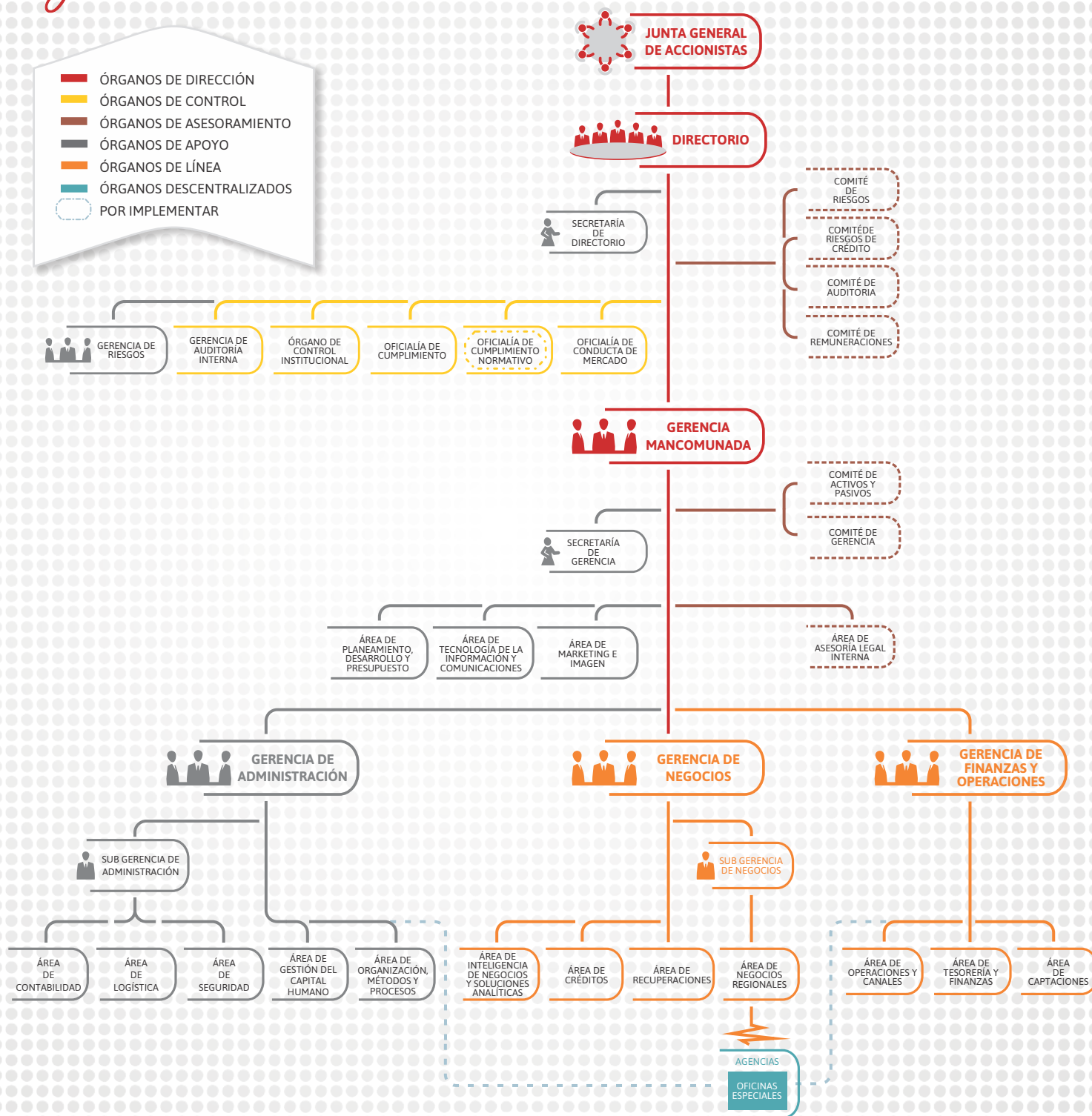




*Aji de  
camarones*



# Organigrama







*Lengua  
almendrada*



# Productos canales y servicios



## 1. **CrediPyme**

Dirigido para financiar actividades empresariales de comercio, producción o servicios, tiene como destino el financiamiento de capital de trabajo y/o activo fijo.

## 2. **CrediFácil**

Destinado para financiar actividades empresariales de servicio, comercio o producción a clientes que no cuentan con vivienda propia.

## 3. **Microagropecuario**

Destinado al financiamiento de actividades agrícolas en menor escala, cuyo retorno de inversión sea a corto plazo.

## 4. **Agropecuario**

Destinado al financiamiento de actividades de producción agrícola y pecuaria, para capital de trabajo o activo fijo.

## 5. **Leasing**

Financiamiento por el cual Caja Tacna a solicitud del cliente adquiere un bien y se lo otorga en arrendamiento por un plazo determinado, al término de este plazo el cliente tiene la primera opción de compra por un valor previamente pactado.

## 6. **Crédito con Garantía DPF-Empresarial**

Otorgado a actividades empresariales de comercio, producción y servicios, requieren garantía de cuarto nivel de titular, aval o fiador solidario.

## 7. **Crédito con Garantía DPF-Consumo**

Otorgado a personas naturales, con garantía de una cuenta de depósito a plazo fijo.

## 8. **Crédito Personal**

Otorgado a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad empresarial, de manera rápida y sencilla.

## 9. **Crédito por Convenio**

Otorgado a personas naturales dependientes, trabajadores de empresas públicas y privadas, bajo la modalidad de descuento por planilla.

## 10. **Crédito Pignoraticio**

De libre disponibilidad otorgado con garantía de prendas de oro.

## 11. **Multioficios**

Orientado a personas naturales que generen ingresos y que no puedan acceder al sistema financiero.

## 12. **CrediConstruye**

Otorgado a personas naturales con la finalidad de atender necesidades de remodelación, ampliación de vivienda y/o instalaciones eléctricas y de agua potable.

## 13. **Mi Terrenito**

Otorgado a personas naturales con la finalidad de atender la necesidad de adquirir un terreno.

## 14. **Credihogar**

Crédito hipotecario destinado para la adquisición, construcción, ampliación o remodelación de viviendas de uso familiar, hasta 10 años.

## 15. **Casaplus**

Crédito hipotecario destinado para la adquisición, construcción, ampliación o remodelación de viviendas de uso familiar, hasta 20 años.





*Charquican  
de cuy*



#### 16. Crédito Mivivienda

Crédito hipotecario otorgado a personas naturales para la adquisición de una vivienda nueva o usada, de uso familiar. Cuentan con el beneficio de un Bono del Buen Pagador (BBP) otorgado por un programa del estado como complemento de la cuota inicial.

#### 17. Carta Fianza

Crédito indirecto otorgado a personas naturales con negocio o personas jurídicas, destinado a garantizar a su empresa las obligaciones contraídas frente a terceros por un monto y plazo determinado.

#### 1. Ahorro Corriente

Cuenta destinada al público en general, con personería natural o jurídica, sin cobro de mantenimiento y libre disponibilidad de efectivo.

#### 2. Ahorro Sueldo

Cuenta destinada al pago de remuneraciones, sin cobro de mantenimiento y libre disponibilidad de efectivo, no requiere monto mínimo de apertura, exonerada del ITF; recibe depósitos del empleador y otros.

#### 3. Ahorro Futuro

Cuenta destinada a personas menores de 18 años en compañía de sus padres, tutor o apoderado; no tiene cobro de mantenimiento, permite solo dos retiros por año de hasta el 50% del saldo disponible en la fecha del retiro.

#### 4. Ahorro con Órdenes de Pago

Cuenta destinada a clientes en general con costo mínimo de mantenimiento mensual, permite retiros utilizando órdenes de pago, documento que otorga el titular o titulares para que un tercero efectúe un retiro de la misma.

#### 5. Ahorro CTS

Cuenta destinada al depósito del pago por la Compensación por Tiempo de Servicios de los trabajadores, no realiza cobros de mantenimiento, está exonerada del ITF y no requiere monto mínimo de apertura. Si el cliente además mantiene una cuenta Sueldo, puede solicitar un adicional a la TEA de su cuenta CTS.

#### 6. Depósito a Plazo Fijo Convencional

Cuenta destinada al público en general a plazo determinado, con un mínimo de 31 días, no tiene cobro por mantenimiento, la tasa de interés es fijada de acuerdo al monto y plazo del depósito.

#### 7. Depósito a Plazo Fijo - Plan Ahorro

Cuenta destinada al público en general a plazos determinados de 3, 6, 9 ó 12 meses, el cliente elige el monto de ahorro, la fecha y el importe mensual a depositar, no tiene cobro de mantenimiento y la tasa es mayor a una cuenta de ahorro corriente y menor a una cuenta DPF Convencional.

#### CANALES DE ATENCIÓN

##### 1. Red de Agencias

Permite al cliente realizar todas las consultas y operaciones activas y pasivas con la mejor atención. La red asciende a 31 agencias situadas en 8 regiones del Perú.

#### AHORRO



## **2. Canales Electrónicos**

Permiten al cliente realizar consultas y operaciones de forma automática. Estos canales son: Los Cajeros Automáticos y Dispensadores de Monedas (Caja Tacna y Global Net), VISA (Compras y Cajeros Automáticos en el Perú y el resto del mundo), Operaciones en Internet (Tu Caja Por Internet y Caja Tacna APP), Operaciones en Kioscos Multimedia, Operaciones en Telefonía Celular (CMAC Móvil) y Operaciones en Telefonía Fija.

## **3. Canales Alternativos**

Permiten al cliente realizar el pago de su crédito. Los Canales son Red Western Union, Corresponsalía del Banco de la Nación y Red de Agentes KASNET, para operaciones de depósito, retiro, transferencias y pago de créditos.

# **SERVICIOS PARA EL CLIENTE**

## **1. Giros**

Permite a clientes y no clientes realizar transferencias de dinero desde y hacia cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

## **2. Pago de Instituciones Educativas y Servicios**

Permite a clientes y no clientes efectuar el pago de pensiones a instituciones educativas y otros servicios.

## **3. Compra y Venta de Moneda**

Permite a clientes y no clientes el cambio de moneda, en el caso de importes considerables se ofrece un tipo de cambio preferencial.

## **4. Servicio de Transferencia de Interés de Cuenta DPF**

Permite a los clientes con cuentas de Depósito a Plazo Fijo Convencional transferir sus intereses mensuales a una cuenta de ahorros.

## **5. Recaudación del Servicio SAFETY PAY**

Permite a clientes y no clientes realizar el abono de las compras realizadas por internet.

## **6. Pago de Remuneraciones y CTS por Internet**

Servicio que permite a los clientes realizar el pago de planillas de remuneraciones y CTS desde el canal electrónico Tu Caja Por Internet.

## **7. Notificaciones Virtuales**

Servicio que permite a los clientes recibir un correo electrónico de alerta por cada operación realizada con la tarjeta SERVICARD DÉBITO VISA CHIP.

## **8. Remesas**

Permite a clientes y no clientes realizar transferencias nacionales e internacionales a través de Western Union.

## **9. Transferencias Interbancarias**

Permite recibir y enviar dinero a una cuenta de ahorros de Caja Tacna desde cualquier otro banco a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).

## **10. Operaciones Internacionales**

Permite a los clientes que posean tarjeta SERVICARD DÉBITO VISA CHIP, realizar operaciones internacionales a través de los cajeros automáticos y establecimientos comerciales afiliados a la Red VISA.

## **11. Microseguros**

Servicio de venta de microseguros de Vida para clientes de ahorros y créditos.

## **12. SOAT**

Servicio de venta del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito para clientes y no clientes de Caja Tacna.