



Manual : Manual de Financiamiento
Sección : Financiamiento Privado
Asunto : Gestión de Cobros a Préstamos en Morosidad o en Delincuencia

Introducción:

La gestión de cobro en la etapa inicial de delincuencia o morosidad es fundamental para minimizar las pérdidas relacionadas con préstamos convencionales.

Responsabilidad:**Acción:****División de Contabilidad:**

1. Gestiona con la División de Control y Operaciones la preparación de las facturas de cobros (estados de cuenta), quince (15) días antes del día último de cada mes.
 - Las facturas incluyen información relacionada con el pago de principal, tipo y cantidad de intereses a vencer durante el próximo mes, plazos en atrasos, pago del fondo de reserva (en plica) balance total de la deuda y otros.
2. Envía:
 - El original de las facturas (estados de cuentas) a los clientes.
 - Copia de las facturas a los Ejecutivos de Cuentas del Departamento de Financiamiento al Sector Privado para su seguimiento de cobro.
 - . Los préstamos de interés variable que estén al día en sus pagos se le conceden 10 días para enviar el pago del mes, sin cobrarle intereses sobre la porción de principal incluida en el pago facturado.
 - . . De no recibirse el pago en esos 10 días, se le cobra al prestatario los intereses acumulados sobre el total de principal al día en que se recibe el pago.
 - . Los préstamos de interés fijo se les concede hasta el quince (15) de cada mes para envío del pago, de lo contrario se cobrará un recargo de un 0.5% del pago mensual por cada mes en atraso.
 - El Informe de Morosidad y el Informe de Préstamos Morosos del Area a los Ejecutivos de Cuentas.
 - . Envía estos informes durante la primera semana de cada mes.
 - . Estos informes se resumen por tipo de actividad, en orden de número de préstamo, los pagos en atrasos de principal e intereses por mes y el balance de principal pendiente de pago.

**División de Control y Operaciones,
Area de Administración y Operaciones:**

3. Produce a través del Sistema de Préstamos Comerciales (CL) las cartas de cobro para aquellos clientes que no han pagado a tiempo o con atrasos.
 - Envía las cartas a las Secretarías de las Divisiones de Administración de Préstamos los días 6 y 17 de cada mes, para distribución a los respectivos Ejecutivos de Cuentas para su verificación antes del envío a los prestatarios.

Ejecutivo de Cuentas:

4. Recibe copia de las facturas de los clientes bajo su responsabilidad.
 - Gestiona el cobro de préstamos con atrasos por ser una de sus responsabilidades primarias.

Supervisa...

Sección : **Financiamiento Privado**
Asunto : **Gestión de Cobros a Préstamos en Morosidad o en Delincuencia**

- Ejecutivo de Cuentas (Cont.):**
- Supervisa al personal asignado para que realicen en forma efectiva sus tareas y responsabilidades en el proceso de cobro.
 - 5. Requiere al Oficial de Préstamos que realice la gestión de cobro al cliente moroso mediante vía telefónica, carta o visita.
 - 6. Realiza, a su discreción, por lo menos una visita anual al cliente.
 - 7. Verifica o delega en el Oficial de Préstamos la verificación de las cartas de cobro.
 - Requiere al Oficial de Préstamos que verifique si se ha recibido el pago en el terminal de computadora conectado al Sistema "CL".
 - . Si no se ha recibido el pago, requiere al Oficial de Préstamos que envíe o enmiende la carta recibida de la División de Control y Operaciones para su firma no más tarde de los días 7 y 18 del mes en curso, o sea, al día siguiente de recibir copia de la carta de cobro generada por el Sistema "CL".
 - 8. Utiliza el Informe de Morosidad y el Informe de la Cartera de Préstamos para dar seguimiento a los Oficiales de Préstamos sobre las gestiones realizadas.
 - 9. Confirma que toda gestión de cobro conste por escrito.
 - En los casos con garantía, se asegura de enviar copia de las gestiones realizadas mediante cartas o facturas a la agencia garantizadora.
 - 10. Transfiere a la División de Préstamos Especiales todo caso con cuatro (4) plazos de atraso, a menos que se esté tramitando algún tipo de acomodo o se estime que en los próximos días se recibirá el pago bajando los atrasos a menos de cuatro (4) plazos.
 - Prepara el formulario "Hoja de Trámite de Préstamos a la División de Préstamos Especiales" a esos efectos, firmado por el Director del Departamento de Financiamiento Privado como aprobación de la transferencia.
 - 11. Transfiere inmediatamente a la División de Préstamos Especiales todo caso que haya radicado quiebra o que considere como problemático.
 - 12. Provee cualquier ayuda necesaria a los Ejecutivos de Cuentas de la División de Préstamos Especiales.
- Oficial de Préstamos:**
- 13. Verifica aquellas facturas o cartas de cobro a ser enviadas a los prestatarios con pagos en atraso contra el sistema computadorizado de contabilidad.
 - Indica al Ejecutivo de Cuentas si procede el enviar la notificación al cliente.
 - 14. Realiza las gestiones de cobro según instrucciones del Ejecutivo de Cuentas mediante vía telefónica, cartas o visitas.
 - 15. Coordina el envío de cartas o facturas con la firma del Ejecutivo de Cuentas no más tarde del día 8 y 18 de cada mes.

Realiza...

Sección : **Financiamiento Privado**
Asunto : **Gestión de Cobros a Préstamos en Morosidad o en Delincuencia**

- Oficial de Préstamos (Cont.):**
16. Realiza gestiones alternas o redacta cartas a clientes específicos para la firma del Ejecutivo de Cuentas cuando se haya determinado el no enviar la carta que sale automáticamente del sistema "CL".
 17. Evidencia por escrito toda gestión de cobro realizada.
 18. Ofrece apoyo a los Ejecutivos de Cuentas en cualquier gestión que resulte en el recobro de préstamos.
- Secretaria (s):**
19. Recibe (n) copia de las cartas o facturas de cobro y las distribuye (n) a los respectivos Ejecutivos de Cuentas el mismo día en que las recibe.
 20. Ensobra (n) y envía (n) por correo aquellas cartas de cobro o facturas que hayan sido verificadas por los Oficiales de Préstamos y firmadas por el Ejecutivo de Cuentas correspondiente.
 21. Archiva(n) las copias de las cartas de cobro enviadas a los prestatarios en los respectivos expedientes para futuras referencias y seguimiento.
- Director (es) Auxiliar (es):**
22. Mantiene(n) seguimiento al Ejecutivo de Cuentas sobre el resultado de las gestiones de cobro realizadas mediante reuniones periódicas.
- Director:**
23. Mantiene seguimiento a los Directores Auxiliares sobre la delincuencia en la cartera de préstamos.
 24. Firma el formulario de transferencia a la División de Préstamos Especiales aprobando que se transfieran aquellos casos que así lo ameriten.

oOo