

**BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO  
PARA PUERTO RICO**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

## **ÁREA DE CRÉDITO**

# **PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO**

**BDE-013-006**

**Aprobado el 23 de junio de 2008**

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004.</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

## **TABLA DE CONTENIDO**

I.	Propósito.....	1
II.	Alcance .....	1
III.	Definiciones.....	1
IV.	Responsabilidad.....	3
V.	Garantía .....	4
VI.	Procesamiento de Solicitudes.....	5
VII.	Proceso de Evaluación de Solicitud de Tarjeta.....	6
VIII.	Archivo de Documentos.....	9
IX.	Administración de Tarjetas de Crédito .....	10
X.	Moratoria o Rejuvenecimiento de Tarjetas de Crédito.....	14
XI.	Renovación.....	14
XII.	Reclamaciones de Compras o Adelantos .....	15
XIII.	Investigaciones de Pago .....	15
XIV.	Derogación .....	16
XV.	Recomendación .....	16
XVI.	Aprobación .....	16

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

## I. Propósito

Este Procedimiento se promulga como parte del interés del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico (BDEPR) de proveer financiamiento para capital de operaciones a los empresarios puertorriqueños, de manera rápida y eficiente. A tales propósitos, se creó el producto "Tarjetas de Crédito". Este producto está disponible para aquellos empresarios que interesan el crédito con acceso inmediato a cualquier banco, tienda o ATM, obviando el trámite tradicional de desembolsos supervisados.

Se establece el proceso de solicitud y evaluación de Tarjetas de Crédito y los roles y responsabilidades del BDEPR, así como del Departamento de Agricultura (DA) y del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio de Puerto Rico (DDEC). El BDEPR, en unión al DA y al DDEC, comprometidos en fomentar y ayudar a los sectores económicos de Puerto Rico, adoptan este Procedimiento para facilitar el capital de operaciones a los empresarios.

## II. Alcance

Este Procedimiento aplica a las tarjetas de crédito: CrediAgrícola, Empresarial, Industrial, CrediCámara, Crédito sin Garantía o cualquier otro producto de tarjeta con características similares. La tarjeta CrediAgrícola está garantizada por el Fondo de Garantía de Préstamos del DA. Las tarjetas Empresarial, Industrial y CrediCámara están garantizadas por el Fondo Especial para el Desarrollo Económico del DDEC.

## III. Definiciones

- A. En general – Las palabras y frases utilizadas en este Procedimiento se interpretarán según el contexto y el significado sancionado por el uso común y corriente. Las voces usadas en tiempo presente también incluyen el futuro; las usadas en el género masculino incluyen el femenino. El número singular incluye el plural y el plural incluye el singular, salvo en los casos en que tal interpretación resultase absurda.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

B. En particular – Las definiciones que aparecen en este inciso, aplican a todo el Procedimiento. Las palabras y frases que a continuación se mencionan son términos cortos o conceptos de las siguientes definiciones:

1. **BDEPR:** Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico.
2. **Banco Comercial:** institución financiera que ofrece servicios bancarios al BDEPR y al público en general.
3. **Contrato de Servicio de Tarjetas de Crédito:** acuerdo establecido entre el BDEPR y Banco Comercial, y entre el BDEPR y Compañía de Tarjetas de Crédito, para la aprobación de líneas de crédito a los clientes del BDEPR a través de tarjetas de crédito emitidas por dichas entidades.
4. **CrediAgrícola:** Tarjeta de crédito garantizada con el Fondo de Garantía de Préstamos del DA.
5. **DA:** Departamento de Agricultura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, establecido bajo la Ley Núm. 60 del 25 de abril de 1940, según enmendada, conocida como Ley del Departamento de Agricultura.
6. **DDEC:** Departamento de Desarrollo Económico y Comercio de Puerto Rico, creado en virtud de Plan de Reorganización Núm. 4 del 22 de junio de 1994.
7. **FEDE:** Fondo Especial para el Desarrollo Económico administrado por el DDEC, según definido en la Ley Núm. 135 del 2 de diciembre de 1997, según enmendada, conocida como la Ley de Incentivos Contributivos de 1998.
8. **Fondo de Garantía:** Se refiere al fondo provisto por el DA o el DDEC que garantiza el cien por ciento (100%) de las tarjetas de crédito hasta la cantidad aprobada por el BDEPR.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

9. **Gerente de Crédito:** Se refiere al Gerente de Crédito Comercial, Gerente de Crédito Agrícola o persona a cargo de estas Divisiones.
10. **Nivel de Autoridad:** Autoridad conferida a determinado oficial o Comité, y definida por las condiciones y limitaciones expresadas en la Política de Márgenes para Transacciones del BDEPR, para llevar a cabo el proceso de toma de decisión en la aprobación o denegación de Transacciones.
11. **Política de Márgenes para Transacciones:** Se refiere a la Política de Márgenes para Transacciones del BDEPR, la cual establece la metodología y los Niveles de Autoridad reconocidos en el BDEPR para llevar a cabo el proceso de aprobación de Transacciones.
12. **Tarjetas de Crédito Empresarial, Industrial y CrediCámara:** Tarjetas de crédito garantizadas con FEDE del DDEC.
13. **Tarjeta de Crédito sin Garantía:** Tarjetas de Crédito con la firma del solicitante y co-solicitante.

#### **IV. Responsabilidad**

El BDEPR es responsable de:

- A. Evaluar las solicitudes de tarjetas de crédito.
- B. Manejar las tarjetas de crédito.
- C. Cumplir con todas las regulaciones y requerimientos de ley aplicables.
- D. Renovar cada dos años las líneas de crédito de las tarjetas.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

- E. Controlar los límites de crédito aprobados para evitar pérdidas operacionales.

El BDEPR informará trimestralmente a las agencias garantizadoras el total de la cartera y el total de los casos pendientes. También notificará a aquellos prestatarios que no estén cumpliendo con los términos de la Tarjeta de Crédito.

El BDEPR autorizará al DA y al DDEC a revisar la información contenida en el expediente de crédito, siempre que dichas agencias lo soliciten con antelación razonable.

El rol del BDEPR es analizar y tomar una decisión de crédito en un tiempo razonable, una vez tenga la documentación que requiere la solicitud. En el caso de tomar una decisión para aprobación, cerrará la transacción y luego administrará la Tarjeta de Crédito de una manera prudente y razonable, siguiendo las prácticas de una buena y sana administración del crédito.

## **V. Garantía**

El DA y el DDEC son responsables de:

- A. Garantizar los préstamos e identificar los recursos financieros o fondos de garantía y depositarlos en el BDEPR para que sirvan como garantía a las tarjetas de crédito que el BDEPR aprobase bajo estos programas.
- B. Identificar las empresas y proyectos que cualifiquen y tramitar las solicitudes y propuestas al BDEPR.
- C. Pagar al BDEPR la garantía, en caso de demoras en el pago de las tarjetas de crédito.

Bajo este producto, el DA y el DDEC tienen la responsabilidad de asegurar que los recursos financieros de los Fondos de Garantía estén depositados en el BDEPR.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

## VI. Procesamiento de Solicitudes

### ORIENTACIÓN Y ENTREVISTA:

- A. **CrediAgrícola** - El coordinador del DA/Comité Desarrollo Agrícola recibe la solicitud e investiga si el agricultor es parte de un núcleo de producción. Revisa que la documentación y solicitud esté completa y la refiere directamente a la División de Crédito Agrícola o al Centro de Banca Empresarial del BDEPR.
- B. **Otras Tarjetas de Crédito** - Para las solicitudes de las tarjetas de Crédito Empresarial, Industrial, CrediCámara, CrediAgrícola, tarjetas sin garantía y cualquier otro producto de tarjeta con características similares, el representante del Centro de Banca Empresarial tiene la responsabilidad de orientar al cliente sobre los requisitos de elegibilidad, términos y condiciones generales de las Tarjetas de Crédito que le apliquen.
1. Recibe y verifica que la solicitud esté completada en todas sus partes.
  2. Verifica que, junto con la solicitud, se incluya toda la documentación requerida para el análisis de la misma.
  3. De ser necesario, envía carta al cliente solicitando cualquier información o documento que falte.
  4. Solicita información de crédito del cliente, y de su cónyuge, si aplica.
  5. Verifica el nombre del cliente, esposa, corporación y garantizadores, según aplique, con la lista de Nacionales de Designación Especial emitida por la Oficina de Control de Activos Foráneos (OFAC), según establecido en el Procedimiento de Cumplimiento con la OFAC.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

6. Solicita información de Boletín y Tribunales del cliente, y de su cónyuge, si aplica.
7. Prepara expediente con todos los documentos recopilados y lo envía a la División de Crédito Comercial o de Crédito Agrícola.

## **VII. Proceso de Evaluación de Solicitud de Tarjeta**

- A. El Gerente de Crédito asigna el expediente del caso al Oficial de Crédito, quien estará a cargo del análisis y evaluará la solicitud.
- B. El Oficial de Crédito verifica que la solicitud esté firmada y cumplimentada en todas sus partes antes de comenzar el análisis.
- C. Se comunica con el cliente para informarle que estará trabajando con su caso y para confirmar los datos de la solicitud.
- D. Inicia el análisis de la solicitud, el cual incluye:
  1. Evaluación del informe de crédito
  2. Verificación de ingresos a través de la evaluación de estados financieros o cualquier otra información aceptable al BDEPR para determinar la capacidad de pago.
  3. Evaluación del nivel de deudas del cliente.
  4. Visita el negocio, en caso de ser necesario, para confirmar cualquier información suministrada por el cliente.
  5. En los casos agrícolas, el Oficial de Crédito se asegurará de evaluar el caso por una cantidad no mayor a la cantidad máxima permitida, según el núcleo de producción al que pertenece el caso. (Ver anejo A)
  6. En los casos donde se recomiende y se apruebe una excepción a la regla anterior, se deberá documentar la

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

evidencia de todas las determinaciones tomadas y aceptadas por el BDEPR. (Ejemplo: Certificado de Elegibilidad por la cantidad aprobada en excepción.)

- E. Somete Memorando de Crédito y expediente del caso al Supervisor con las recomendaciones de aprobar o denegar.
1. El Supervisor evalúa el caso sometido por el Oficial de Crédito a la luz de los parámetros de crédito establecidos por el BDEPR.
  2. De surgir cambios con lo presentado en el Memorando, el Supervisor devolverá el caso al Oficial para la acción correspondiente.
  3. De estar en conformidad con la recomendación del Oficial de Crédito, se referirá el Memorando al Gerente de Crédito para su revisión.
- F. El Gerente de Crédito revisa y evalúa la recomendación sometida por el Oficial de Crédito y el Supervisor.
1. Si el caso es para aprobar y está de acuerdo con la recomendación, firma el Memorando aprobando la transacción o lo refiere al nivel de autoridad correspondiente. Devuelve el expediente al Oficial de Crédito para finalizar el proceso de cierre.
  2. En los casos en que el cliente mantiene otros préstamos con el BDEPR y el riesgo total excede los \$25,000,<sup>1</sup> refiere el caso para aprobación por el Nivel de Autoridad correspondiente, según definido en la Política de Márgenes para Transacciones.
  3. En los casos que son para denegar, y está de acuerdo con la recomendación, los refiere para la denegación del VPE del Área de Crédito.

<sup>1</sup> El Primer Nivel de Autoridad puede aprobar préstamos sin colateral hasta \$25,000.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

4. Si no está de acuerdo con el análisis o recomendación, lo devuelve al Supervisor para la acción correspondiente.
  5. Incluye los casos aprobados o denegados en el Informe de Ratificación para el Comité de Crédito.
- G. El VPE del Área de Crédito revisa y evalúa las recomendaciones de denegación y los casos que le refieren para su aprobación, sometidos por el Oficial de Crédito, Supervisor y el Gerente de Crédito.
1. De estar de acuerdo con la recomendación de denegación, aprueba la misma y la devuelve al Oficial de Crédito.
  2. De no estar de acuerdo con las recomendaciones, lo devuelve a la División de Crédito Comercial o División de Crédito Agrícola, para la acción correspondiente.
- H. El Oficial de Crédito prepara y envía al cliente la Carta de Decisión de Crédito. La misma debe estar firmada por el Oficial de Crédito y por el Supervisor. Se asegura de archivar una copia de la misma en el expediente administrativo del caso.
1. El Apoyo Administrativo u Oficial de Crédito verifica que en el expediente administrativo esté toda la documentación que le aplique al caso.
    - a. Copia de la solicitud
    - b. Copia del Certificado de Elegibilidad o garantía, si aplica
    - c. Reporte de crédito
    - d. Tarjeta de identificación con foto
  2. En el caso de las corporaciones, el Apoyo Administrativo u Oficial de Crédito deberá asegurarse de tener un original de los siguientes documentos y copia del Certificado de Incorporación:

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

- a. Resolución Corporativa, notarizada
- b. Certificación de "Good Standing", si aplica
- c. Garantía Continua e Ilimitada, notarizada, si aplica
- d. Solicita al Representante del Centro de Banca Empresarial que gestione a la Agencia pertinente el Certificado de Elegibilidad o Garantía. En los casos de CrediAgrícola, el Oficial de Crédito o el Apoyo Administrativo lo solicita directamente al DA.
- e. Una vez recibido el Certificado de Elegibilidad, el Apoyo Administrativo u Oficial de Crédito gestiona con el Banco Comercial la emisión y envío de la tarjeta al cliente. En los casos agrícolas, tienen que asegurarse de que exista consistencia entre la cantidad de la línea de crédito aprobada y la que presenta el Certificado de Elegibilidad del DA.
- f. El Oficial de Crédito refiere el caso al Apoyo Administrativo para el debido archivo de los documentos originales y del expediente administrativo.

### **VIII. Archivo de Documentos**

El Apoyo Administrativo recibe el expediente administrativo y separa la documentación original que debe aparecer en el expediente de la que será archivada en la bóveda. Además, se asegura que en el expediente haya copia de toda la documentación que se envíe a Bóveda. (Ver Anejo B)

A. Entrega al Apoyo Administrativo de la División de Colaterales, con acuse de recibo, los documentos originales destinados a ser custodiados en Bóveda y copia del Certificado de Incorporación (si aplica). Estos son:

1. Solicitud

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

2. Certificado de Elegibilidad o Garantía, si aplica
  3. Garantía Continua o Ilimitada, si aplica
  4. Resolución Corporativa, si aplica
  5. Certificación de "Good Standing", si aplica
- B. Entrega al Apoyo Administrativo de la División de Colaterales el expediente administrativo para ser archivado en el Archivo Central.
- C. El Oficial de Custodia de la División de Colaterales verifica los documentos recibidos con la Hoja de Cotejo y crea el expediente de colateral, el cual estará custodiado en la bóveda del BDEPR. (Ver Anejo B)
- D. De haber casos con excepciones de documentos, el Oficial dará seguimiento periódicamente, hasta asegurarse de que los expedientes estén completos y en orden.

## **IX. Administración de Tarjetas de Crédito**

- A. Banco Comercial (Ver otras responsabilidades del Banco Comercial en Contrato de Servicios de Tarjetas de Crédito con el BDEPR.)
1. El Banco Comercial proveerá al cliente el servicio relacionado con la Tarjeta de Crédito.
  2. Procesará los pagos de los clientes de Tarjetas de Crédito. Los clientes pueden utilizar todas las facilidades del Banco Comercial para realizar sus pagos.
  3. Administra las tarjetas de crédito, incluyendo el cobro mensual.
  4. Envía quincenalmente al BDEPR un informe de morosidad y del estatus de las cuentas de tarjetas.
  5. Luego de 90 días en atraso, la cuenta es transferida al BDEPR para continuar con el proceso de cobro.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

6. El Banco Comercial someterá la información de crédito del cliente a las agencias de crédito.
7. Si el Banco Comercial recibe en sus facilidades, algún pago a nombre de otra persona que no sea el BDEPR, enviará al BDEPR el pago, sin procesar. De igual manera, enviará al BDEPR cualquier cheque que determine que requiera atención especial del BDEPR.
8. El Banco Comercial tiene y pondrá en vigor su Programa de Cumplimiento Antilavado de Dinero.

#### B. BDEPR

1. El Oficial de Crédito del BDEPR notificará por escrito al Banco Comercial cualquier cambio en los términos del producto con al menos 30 días de anticipación al cambio.
2. El Gerente, Supervisor u Oficial de Crédito revisará aquellos informes que sean enviados por el Banco Comercial. De haber alguna discrepancia u objeción con la información suministrada por el Banco Comercial, deberán notificar al Banco Comercial por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del informe.
3. El Oficial de Crédito del BDEPR inicia la administración de la cartera de tarjetas que incluye:
  - a. Solicitar al Banco Comercial un informe individual de las gestiones de cobro realizadas. (Ver responsabilidad del Banco Comercial en contrato de servicios de tarjetas de crédito con el BDEPR.)
  - b. Continuar gestiones quincenales de cobro, utilizando el informe que prepara la División de Contraloría a fin de mes.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

- c. Realizar mantenimiento de información de casos de morosidad que excedan los 120 días.
- d. Si luego de las gestiones de cobro, mediante llamadas, cartas, visitas y reuniones, el Oficial de Crédito entiende que no va a recuperar el cobro de la deuda, prepara memorando para la aprobación del Nivel de Autoridad correspondiente, para transferir el caso a la División de Préstamos Especiales.
- e. De ser aprobada la transferencia a Préstamos Especiales, prepara y envía la Hoja de Entrada y Mantenimiento de Préstamos a la División de Administración de Colaterales y coordina con la División de Contraloría las entradas al Sistema de Contabilidad que permiten cargar el préstamo al Fondo de Garantía que corresponda, según se establece en el Procedimiento para Procesar Pérdidas en Tarjetas de Crédito, incluido en el Manual de Procedimientos de la División de Contraloría. En los casos sin garantía, lo transfiere directamente a Préstamos Especiales.
- f. El Oficial de Crédito prepara una hoja de transferencia a Préstamos Especiales con los siguientes documentos:
  - i. Informe con los datos del cliente y narrativa
  - ii. Copia del expediente del Crédito
  - iii. Copia de las gestiones de cobro realizadas por el Banco Comercial
  - iv. Informe de las gestiones de cobro realizadas por el Oficial de Crédito del BDEPR
  - v. Copia de las minutas o el memo aprobado por el Comité de Crédito, que autorizan a transferir el caso a Préstamos Especiales
  - vi. Hoja de acuse de recibo del caso en Préstamos Especiales

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

4. Cuando un caso tiene 120 días o más de atraso:
  - a. Si el cliente de Tarjeta de Crédito no tiene otros préstamos con el BDEPR o no ha radicado quiebra, el Gerente de Préstamos Especiales asigna el caso al Oficial de Cobros que se encarga de las agencias de cobro. Dicho Oficial debe gestionar mensualmente, de la agencia de cobro, el Informe sobre Gestiones de Cobro.
  - b. Los casos de clientes que radicarón quiebra o cuentan con otros préstamos en el BDEPR son asignados a un Oficial de Cobros, para ser trabajados en el BDEPR.
  - c. El Oficial de Cobros continúa con las gestiones quincenales de cobro.
  - d. El Oficial de Cobros realiza mantenimiento de información en casos de morosidad que exceda los 120 días.
  - e. El dinero que se recupera a través de las gestiones de cobro, se lleva a Contraloría para que se acredite al Fondo que corresponda o a la cuenta del cliente, si no hay garantía.
  - f. En los casos donde las gestiones de cobro son infructuosas, se codifica como incobrable. (Ver Procedimiento de Cobros.)
5. El BDEPR mantiene un programa con el balance de la cuenta, las transacciones o compras realizadas con la Tarjeta de Crédito y los pagos realizados a la cuenta. Este programa se actualiza diariamente con la información que provee el Banco Comercial.
6. El Apoyo Administrativo, mensualmente revisa, al azar, las compras realizadas en el 5% de las tarjetas emitidas.
7. Una vez aprobada una tarjeta, el Apoyo Administrativo revisa las compras realizadas con la misma, en los próximos tres meses de emitida. El Ejecutivo de Cuentas también puede revisar el uso que el cliente está dando a la tarjeta.

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

8. Contraloría prepara mensualmente, un informe a las agencias garantizadoras, con información del total de las tarjetas, el total de los casos pendientes e informe detallado de los casos morosos.

## **X. Moratoria o Rejuvenecimiento de Tarjetas de Crédito**

En situaciones especiales, se pueden considerar moratorias en los pagos. Dicha moratoria será aprobada por el Nivel de Autoridad correspondiente.

- A. El Oficial de Crédito es responsable de presentar la petición de moratoria del cliente. En ningún caso se considerarán más de 60 días de moratoria y no se considerarán más de dos en la vida de la tarjeta (dos años).
- B. En los casos que se concede moratoria, si el cliente no paga su próxima factura, quedará sin efecto la misma y se le dará mantenimiento a la cuenta para que aparezca con la información que tenía antes de conceder la moratoria.
- C. Una vez aprobada la moratoria, el Oficial de Crédito se lo notifica al Banco Comercial para que procese la moratoria en su sistema.

## **XI. Renovación**

- A. El Banco Comercial no renovará las Tarjetas de Crédito, sin la autorización del BDEPR. Nos proveerá una lista de las Tarjetas de Crédito a renovarse antes de los 45 días de su fecha de vencimiento. El BDEPR notificará al Banco Comercial, por escrito, quince (15) días antes de la fecha de vencimiento, aquellas Tarjetas de Crédito que serán renovadas y las que serán canceladas. Si antes del vencimiento de la Tarjeta de Crédito, el Banco Comercial no recibe comunicación del BDEPR, con la determinación de renovar o cancelar, se entenderá que se le autoriza a renovar la Tarjeta de Crédito.
- B. Razones para no renovar las tarjetas de crédito:

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

1. Quiebras
  2. Sobregiros
  3. Dos atrasos de 60 días o más
  4. Tarjetas perdidas o robadas
  5. Tarjetas canceladas por el cliente
  6. Pérdidas o "Write Off"
  7. Muerte
- C. El Oficial de Crédito evaluará y presentará al Nivel de Autoridad correspondiente su recomendación, luego de tomar en consideración las razones antes mencionadas, de ser necesario.
- D. El Apoyo Administrativo, como parte de este proceso de renovación, se comunicará con el cliente para actualizar la información en nuestros archivos y los del Banco Comercial.

## **XII. Reclamaciones de Compras o Adelantos**

Cualquier reclamación de compra o adelantos en efectivo deberá ser tramitada por el cliente directamente al Banco Comercial, quien evaluará cada situación de acuerdo a sus políticas de tarjetas de crédito.

## **XIII. Investigaciones de Pago**

El tenedor de nuestras tarjetas de crédito puede hacer los pagos por correo, telepago y en las sucursales del Banco Comercial. Si al recibir su estado de cuenta mensual encuentra algún error, deberá hacer su reclamación directamente al Banco Comercial.

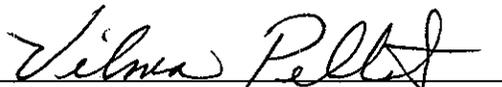
 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico		<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>
<b>Procedimiento Núm.:</b>  <b>BDE-013-006</b>	<b>Deroga a :</b> <b>Procedimiento de Tarjetas de Crédito 27 de diciembre de 2004</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>23 de junio de 2008</b>

#### **XIV. Derogación**

Este Procedimiento de Tarjetas de Crédito deroga al Procedimiento de Tarjetas de Crédito aprobado el 27 de diciembre de 2004.

#### **XV. Recomendación**

El Procedimiento de Tarjetas de Crédito ha sido revisado por los Gerentes de Crédito Comercial y Préstamos Especiales, y recomendado por la Vicepresidenta Ejecutiva del Área de Crédito.



**VILMA PELLÓ GONZÁLEZ**

Vicepresidenta Ejecutiva  
Área de Crédito

Banco de Desarrollo Económico  
para Puerto Rico

#### **XVI. Aprobación**

El *PROCEDIMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO* ha sido aprobado por la Presidenta del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico, en San Juan de Puerto Rico el 23 de junio de 2008 y entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.



**ANNETTE M. MONTOTO TERRASSA**

Presidenta  
Banco de Desarrollo Económico  
para Puerto Rico