

**Área de Riesgo y Cumplimiento
División de Préstamos Especiales y Cobros**

**PROCEDIMIENTO DE COBROS Y
PRÉSTAMOS ESPECIALES**

BDE-007-PE-Proc.02

Aprobado el 16 de febrero de 2012

 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
I. PROPÓSITO	1
II. RESPONSABILIDAD.....	1
III. ALCANCE	2
IV. GESTIONES DE COBRO.....	2
V. GESTIONES DE COBRO EN PRÉSTAMOS ESPECIALES	6
VI. PRÉSTAMOS EN QUIEBRA.....	11
VII. AGENCIAS DE COBRO.....	12
VIII. CUENTAS INCOBRABLES.....	13
IX. POLÍTICA PARA RECONOCER PÉRDIDAS.....	13
X. DEROGACIÓN.....	14
XI. ENMIENDAS.....	14
XII. RECOMENDACIÓN.....	15
XIII. APROBACIÓN	15
ANEJOS.....	16

 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

INTRODUCCIÓN

El manejo efectivo de relaciones comerciales requiere de ciertos elementos fundamentales tales como; un buen proceso de evaluación del riesgo y aprobación de los préstamos, oficiales y ejecutivos bien capacitados y un proceso adecuado de administración de la cartera.

No importa la calidad y eficiencia de los procesos, lo conservador y estricto de las políticas crediticias, es normal que hayan préstamos en mora y préstamos en deterioro financiero. Por lo tanto, el manejo efectivo de la delincuencia y de préstamos especiales o con problemas operacionales es una parte integral del financiamiento comercial.

Las gestiones de cobro comienzan desde el momento en que se otorga el préstamo. Las instituciones financieras efectúan las gestiones de cobro bajo el marco de uno de dos procesos tradicionales; bajo una Unidad Centralizada de Cobros o directamente por medio de los oficiales o ejecutivos que manejan la relación de negocios. Ambos procesos tienen sus ventajas y desventajas. Sin embargo, en escenarios de deterioro económico y de alta incidencia de morosidad, conforme a las mejores prácticas de la industria bancaria presente, se recomienda la creación de una Unidad de Cobros que se dedique a gestionar el cobro de manera consistente, intensa, sistematizada y especializada.

I. PROPÓSITO

El propósito principal del *Procedimiento de Cobros y Préstamos Especiales* es delinear el proceso de cobros a seguir por el Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico (Banco). El proceso identificará las acciones a seguir, dependiendo de las diferentes etapas de delincuencia de los préstamos en atraso.

II. RESPONSABILIDAD

Este Procedimiento será utilizado principalmente por la Unidad Centralizada de Cobros y los Oficiales del Grupo de Préstamos Especiales que tengan a su cargo administrar casos de préstamos en delincuencia. Ambos grupos responderán al Gerente a cargo de Préstamos Especiales y Cobros. Cualquier excepción a lo aquí establecido, requiere el aval del Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Cumplimiento o el Vicepresidente Ejecutivo de Crédito.

Q

 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

III. ALCANCE

Este Procedimiento aplica a todos los préstamos con atrasos, desde 1-29 días, 30-59 días, 60-89 días y sobre 90 días en mora.

El proceso aplica para todos los casos a los cuales se les aprueben planes de pago, reestructuraciones, referidos a procedimiento legal, ejecuciones de colaterales y administración de casos en quiebra.

En el caso de los préstamos garantizados o desembolsados con fondos de agencias federales o estatales, la aplicación y alcance de este Procedimiento dependerá, además, de lo dispuesto en los acuerdos con estas agencias.

IV. GESTIONES DE COBRO

A. Los principales objetivos del proceso de cobros son:

1. Implementar y ejercer esfuerzos eficaces de cobro para aquellos préstamos en los cuales no se está cumpliendo con los términos dispuestos en el contrato de préstamo para el repago de los mismos.
2. Identificar préstamos con problemas y referirlos inmediatamente para atención especial, con el fin de proveerle al deudor alguna herramienta viable (plan de pagos, reestructuración, etc.) que prevenga incurrir en un alto nivel de morosidad irreversible.
3. Evitar o reducir, al máximo posible, las pérdidas.

B. Acciones generales que se deben aplicar tan pronto un préstamo está en delincuencia:

1. Si la facilidad es una línea de crédito y tiene disponibilidad de fondos, la misma debe ser congelada de inmediato, evitando futuros desembolsos hasta que se subsane la morosidad.
2. Contacto rápido con el cliente para identificar la o las razones que causan los atrasos, investigar la condición corriente del negocio y determinar cuáles alternativas se pueden implementar para subsanar dicha delincuencia.
3. Implementar y dar seguimiento a las estrategias de cobro aplicables, dependiendo del nivel de morosidad en cada caso.

Q

 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

C. El proceso de cobro, dependiendo de la severidad del atraso, será segregado en tres (3) diferentes estaciones o etapas:

- Etapa Inicial
- Etapa Intermedia
- Etapa Final

1. Etapa Inicial (1-29 días de atraso en el pago del préstamo)

Las gestiones de cobro en la Etapa Inicial son realizadas por el Oficial de Cobros, generalmente mediante llamadas telefónicas sistematizadas, continuas y con un seguimiento uniforme y bien documentado. Se enfatiza en los casos que tienen balances más altos y el potencial para caer en la etapa de 30 a 59 días de atraso en el pago del préstamo.

a. 11-15 días de atraso - El deudor debe ser contactado por teléfono cuando el préstamo cae en mora, luego del período de gracia de 10 días. El propósito de la llamada inicial de contacto en esta etapa es dar énfasis en el servicio al cliente antes de gestionar el cobro. En dicha llamada o contacto se debe realizar lo siguiente:

- Identificar al cliente
- Corroborar los números de todos los teléfonos donde se pueda contactar a la gerencia o dueños (negocio, residencias, celulares, etc.)
- Verificar direcciones postales y físicas
- Confirmar que están recibiendo la factura regularmente sin problemas
- Determinar si el atraso es por motivo de un error operacional o delincuencia real. De ser un problema operacional, se debe proceder a referir la situación para corrección inmediata y darle seguimiento hasta que sea resuelto.
- Verificar los días en que el cliente identifica como preferibles para cumplir con el pago mensual. Puede considerarse efectuar un mantenimiento al respecto en el sistema, evitando así atrasos recurrentes e innecesarios.
- Si se confirma que el deudor no ha efectuado el pago, entonces se hacen las gestiones de cobro y se documentan en el sistema. De haber promesa de pago, se incluye en el calendario la fecha prometida para seguimiento. De lo contrario, el préstamo entra al proceso de llamadas continuas hasta recibirse el pago.



 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

- b. 16-29 días de atraso – Cuando el préstamo alcanza los 16 días de atraso, el Banco notificará al cliente formalmente, por escrito, de la falta de pago según lo convenido en el Contrato de Préstamo. (Ver **Anejo 1** - Primera carta de cobros automática del sistema a los 16 días en mora). La misma le advertirá al deudor de los efectos negativos que dicho comportamiento le traerá a su historial de crédito. La Unidad Centralizada de Cobros continuará con las llamadas, con la frecuencia necesaria, hasta recibirse el pago. Además, se podrá en esta etapa acordar un plan de pago con el cliente para poner la cuenta al corriente en un lapso no mayor de tres (3) meses. Dicho plan deberá estar aprobado por un Supervisor de Cobros.

2. Etapa Intermedia (30-89 días de atraso en el pago del préstamo)

En esta etapa ya el préstamo tiene entre dos (2) a tres (3) plazos vencidos, por lo cual, la gestión de cobro debe ser una de mayor intensidad, firmeza y efectividad. Debe incluirse notificación, tanto al deudor como a los garantizadores, con las advertencias de pronta atención y solución al incumplimiento o de lo contrario, será referido a legal.

- a. 30-59 días de atraso - Esta es la etapa de mayor importancia, pues es el puente más corto para salvar la cuenta, regresándola a corriente o de lo contrario, convirtiéndose en un préstamo con delincuencia sensitiva.

Se le envía al deudor la segunda carta de cobros automática del sistema a los 30 días en atraso (Ver **Anejo 2**). En dicha carta se le notificará al deudor que tienen dos (2) plazos vencidos y que se estarán acumulando cargos por mora que aumentan el balance de la obligación pendiente. Se le dará seguimiento a la carta con llamadas telefónicas continuas hasta lograr los pagos pendientes o investigar las razones de los atrasos.

Si la razón o razones para los atrasos es producto de una situación provisional, la estrategia será tratar de formalizar un plan de pago (pago y cuarto, pago y medio, pagos semanales o cualquier otra alternativa factible a la luz de los méritos individuales del caso en cuestión) que logre poner la cuenta al día en dos (2) a tres (3) meses.

Si no se obtienen los pagos adeudados o si no se logra un acuerdo de pago, se enviará la tercera carta de cobros con copia al deudor y a los garantizadores del sistema cuando el préstamo tenga 45 días de atraso (Ver **Anejo 3**). En dicha carta se le advierte al deudor y a los garantizadores que si en catorce (14) días no cumple con el repago de los atrasos, la deuda se declarará vencida en su totalidad y se transferirá el préstamo a la División de



 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

Préstamos Especiales. La meta es evitar que la cuenta se mueva o deteriore, pasando a la etapa de 60 días en atraso.

- b. 60-89 días de atraso - Los préstamos con 60 días de atraso, o sea, con tres (3) plazos vencidos, pasan para el manejo de la División de Préstamos Especiales.

En esta etapa se le envía al deudor y a los garantizadores la cuarta y última carta de cobro. Dicha carta será la notificación formal del incumplimiento y la declaración de vencimiento en su totalidad de la deuda, si la misma no se repagara en un término no mayor de 15 días a partir de la fecha de la carta de notificación (Ver **Anejo 4**). La carta estará firmada por el Oficial de Préstamos Especiales al cual se le asignó el préstamo y la enviará certificada y con acuse de recibo.

La estrategia en estos casos será, inicialmente, evitar que el préstamo pase a los 90 días en atraso, pues se convertiría en un préstamo que no genera ingresos para la institución ("non-accrual" / "non-performing asset").

El plan para evitar que el préstamo llegue a los 90 días de atraso debe contemplar, en primera instancia, lograr una reunión con el deudor y todos los garantizadores. En dicha reunión, entre otras cosas, deberá tratarse de lograr un acuerdo de pago para que el caso no tenga que llegar a un trámite legal. Éste acuerdo de pago debe ser mediante un plan de pago, reestructuración razonable¹ para las partes o una reestructuración bajo el concepto de Reestructuración de Deuda Problemática o "*Troubled Debt Restructure*" (TDR, por sus siglas en inglés), según la *Guía para Trabajar Cuentas Morosas bajo Reestructuración de Deuda Problemática*. En la eventualidad que el caso sea referido para el trámite legal correspondiente, si se establece un acuerdo de pago, ya sea bajo un plan de pago, una reestructuración razonable o por reestructuración bajo TDR, el mismo, de estar el cliente demandado, será refrendado bajo una estipulación legal.

3. Etapa Final (90 días o más de atraso en el pago del préstamo)

En esta etapa, todas las estrategias estarán dirigidas a salir de la deuda lo antes posible, pues en la mayoría de los casos, el deudor carece de los medios para levantar la operación del negocio y satisfacer el repago de la deuda. Por lo cual, la posición del Banco deberá evitar o reducir al máximo la pérdida potencial en el

¹ Reestructuración razonable – modificar la cantidad del pago mensual del préstamo, generalmente por el término remanente del vencimiento original estipulado.



**BANCO DE
DESARROLLO
ECONÓMICO
PARA PUERTO RICO**

GOBIERNO DE PUERTO RICO

**ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO
DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS**

**PROCEDIMIENTO DE COBROS Y
PRÉSTAMOS ESPECIALES**

**Procedimiento Núm.:
BDE-007-PE-Proc.02**

**FECHA DE APROBACIÓN:
16 DE FEBRERO DE 2012**

crédito. Es muy probable que el Banco haya iniciado el proceso legal en cobro de su acreencia por la vía judicial. Aunque haya empezado un proceso judicial, el Oficial de Préstamos Especiales asignado al caso deberá siempre considerar llegar a un acuerdo de pago con el deudor y garantizadores, tomando en cuenta un arreglo de pago bajo TDR.

V. GESTIONES DE COBRO EN PRÉSTAMOS ESPECIALES

- A. El Gerente de Préstamos Especiales y Cobros o la persona designada asigna el caso con sobre 60 días en atrasos a un Supervisor y éste, a su vez, lo reasigna a un Oficial bajo su supervisión.
- B. El Supervisor efectúa el mantenimiento en el sistema de préstamos para cambiar el Código de Responsabilidad al del Oficial designado de Préstamos Especiales, y se lo notifica.
- C. De ser necesario, el Oficial de Préstamos Especiales se reúne con el Ejecutivo de Cuentas que manejaba el caso para discutir las particularidades del mismo y coordinar una visita al deudor. La visita no aplica en los casos de quiebra, ya que no se puede hacer gestiones de cobro mientras el cliente está bajo la protección de la Corte de Quiebras.
 1. El Oficial de Préstamos Especiales revisará el expediente de Crédito.
 2. Verificará la colateral y garantías del caso.
 3. Preparará el Informe de Riesgo Bajo Préstamos Especiales (ver **Anejo 5**) con las debidas recomendaciones, comentarios y observaciones, siguiendo las Guías para preparar el Informe de Riesgo Bajo Préstamos Especiales.
- D. El Oficial de Préstamos Especiales hará el esfuerzo necesario para lograr reunirse con el deudor y los garantizadores, en vías de conseguir abonos a lo vencido, mediante un arreglo de pago por medio de un plan de pago, una reestructuración razonable o por concepto de TDR, que evite la acción legal.
- E. Dentro de las alternativas a considerar por el Oficial de Préstamos Especiales, dependiendo de la situación del negocio y la disposición del deudor, están las siguientes:
 1. Extensión - Permite modificar la fecha de vencimiento final del préstamo, por un tiempo adicional. Normalmente será entre tres (3) a seis (6) meses, sin alterar la cantidad del pago mensual, según estipulado originalmente.

 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

2. Plan de Pagos / Reestructuración razonable / Reestructuración TDR – Contempla modificar la cantidad del pago mensual:
 - a. Plan de pagos - por un período corto de tiempo (plan de pago normalmente entre tres (3) a seis (6) meses) o por el término remanente del vencimiento original estipulado (reestructuración).
 - b. Reestructuración razonable – generalmente por el término remanente del vencimiento original estipulado.
 - c. Reestructuración bajo TDR – cuando se otorga una concesión que bajo el curso normal del negocio, y siguiendo las prácticas, procedimientos y guías de préstamos y cobros, el Banco no daría. Esta concesión se ofrecería según establecido en la *Guía para Trabajar Cuentas Morosas bajo Reestructuración de Deuda Problemática*.
 2. Refinanciamiento - Representa un nuevo préstamo con términos y condiciones generalmente diferentes al actual, cuya finalidad principal es repagar en su totalidad el préstamo vigente.
 3. Pago final descontado - En esta alternativa, el deudor le ofrece al Banco el repagar el préstamo por una cantidad inferior al balance total pendiente de pago. El aceptar la transacción propuesta equivale a la condonación al deudor de la diferencia no cubierta con dicho pago. En muchas ocasiones, la deficiencia en pago puede representar una pérdida para el Banco. Por otro lado, también se evitan gastos posteriores en el manejo, gestiones de cobro y trámites judiciales.
 4. Obtener dación en pago - El Banco recibirá la titularidad de los activos en colateral o de cualquier otro activo del cliente que éste ofrezca y que el Banco acepte, como pago final del préstamo. Se debe evaluar los valores corrientes de dichos activos ante un escenario de ejecución y liquidación, para determinar si hay cubierta o deficiencia. Cualquier deficiencia identificada debe reconocerse como pérdida.
- F. De llegarse a un acuerdo con el deudor, garantizadores o representante de éstos para formalizar alguna de las alternativas mencionadas, el Oficial de Préstamos Especiales le requerirá al cliente que solicite por escrito la alternativa sugerida que desea, o de lo contrario, el Oficial de Préstamos Especiales confirmará por escrito, mediante carta o correo electrónico, las peticiones sugeridas o los acuerdos logrados. El Oficial entonces, documentará la presentación del caso, con la recomendación pertinente para la aprobación del Gerente de Préstamos Especiales y



 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

Cobros y del Comité de Morosidad o por Referéndum en el formulario provisto para esto (ver **Anejo 6**, Solicitud de Aprobación). En estos casos, se le notifica los términos y condiciones, mediante carta o correo electrónico a todas las partes (deudor, garantizadores o representantes de éstos, según sea el caso).

- G. En los acuerdos de pagos aprobados y debidamente notificados y aceptados por el deudor y garantizadores, o representante de éstos mediante carta o correo electrónico, según sea el caso, el Oficial de Préstamos Especiales seguirá el proceso para la firma de dichos acuerdos. En los refinanciamientos, enviará el caso al Oficial de Cierres (proceso de adquisición) con la Hoja de Trámite y dicho Oficial trabajará con el caso según sus procedimientos.
- H. Si el término para culminar la transacción (firma de los acuerdos) vence, el Oficial de Préstamos Especiales podrá solicitar extensión del vencimiento, hasta un máximo de noventa (90) días adicionales.
- I. Reestructurado el préstamo, el Oficial de Préstamos Especiales continuará con la administración del caso por lo menos hasta seis (6) meses posteriores a la firma de los acuerdos. Lo anterior tiene el propósito de monitorear el fiel cumplimiento por el deudor del repago del préstamo por un término razonable, antes de devolverlo al Ejecutivo anterior del caso.
- J. Como parte del proceso de evaluación y negociación del caso con el deudor (y los garantizadores, según sea el caso), puede que no se llegue a ningún acuerdo. Ante dicha situación, el Oficial deberá revisar los documentos del préstamo y la colateral. Efectuará una evaluación de riesgo, verificando fuentes alternas para el repago y el valor de la colateral que respalda el préstamo, siguiendo las *Guías para la Evaluación de Colaterales en Préstamos Especiales*. Identificará cualquier posible deficiencia entre el balance adeudado y el valor en disposición de la colateral. Dicha deficiencia deberá ser reservada con la debida aprobación, según sea el caso, siguiendo la Sección IX de este Procedimiento (Política para Reconocer Pérdidas). Esta evaluación de riesgo y la debida aprobación para reservar la deficiencia, estará documentada en el Informe de Riesgo Bajo Préstamos Especiales y en la Solicitud de Aprobación, (ver **Anejos 5 y 6**).
 - 1. El Oficial de Préstamos Especiales tendrá la responsabilidad de preparar un documento con la recomendación del total de reserva correspondiente, para la aprobación del Gerente de Préstamos Especiales y Cobros (Solicitud de Aprobación).



 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

2. El Gerente de Préstamos Especiales y Cobros informará al Comité de Morosidad (en su próxima reunión) y a la División de Contraloría sobre la nueva reserva relacionada al caso en referencia.
- K. Una vez las gestiones realizadas por el Oficial de Préstamos Especiales para lograr un acuerdo razonable con el deudor (y con los garantizadores, según sea el caso) no resulten satisfactorias y pasen los días reglamentarios indicados en la carta de incumplimiento como plazo final, se evaluará referir el caso a la División Legal. Para ello, se evalúa si el valor de las colaterales y las garantías correspondientes proveen el margen que el Banco entiende adecuado para iniciar un proceso legal, a la luz de los méritos de ese caso en particular. De ser así, el Oficial de Préstamos Especiales realizará lo siguiente:
1. Sacará del expediente de crédito del deudor, copia de los documentos que fundamentan la deuda. Entre los documentos necesarios para referir el caso a la División Legal, para la acción legal correspondiente, se encuentran los siguientes:
 - a. Balance de cancelación a la fecha del referido a la División Legal (incluye balance de principal pendiente de pago, intereses, cargos por demora, entre otros)
 - b. Hoja de trámite para el referido a la División Legal
 - c. Solicitud de préstamo comercial o agrícola, según aplique
 - d. Solicitud de tarjeta de crédito, según aplique
 - e. Copia del Contrato de Préstamo
 - f. Copia de las garantías del préstamo (escrituras, pagarés, evidencia de registro del Acuerdo de Gravamen Mobiliario ("UCC Filing"), etcétera)
 - g. Copia de la Carta de Compromiso
 - h. Copia de las cartas y otras gestiones de cobros
 - i. Comentarios en el Sistema "*BDE Collector*"
 - j. Identificación del cliente o deudor y garantizadores, según sea el caso
 - k. Otros, según sea el caso
 2. Preparará un expediente por caso a ser referido a la División Legal, con la documentación antes indicada.
 3. Revisará el expediente con su supervisor para asegurarse que toda la información necesaria para la acción legal esté en orden. Es entonces que, el



 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

Supervisor de Préstamos Especiales referirá el caso, junto con el expediente, a la División Legal, para la acción legal correspondiente, obtiene acuse de recibo y codifica el caso en el Sistema Financiero Premier II, como referido.

4. Los casos que radican quiebra, serán administrados en la Unidad de Quiebras de la División de Préstamos Especiales y Cobros, según se establece la Sección VI de este Procedimiento.
- L. Control, seguimiento y retiro de casos referidos a la División Legal

1. Control

Los casos que se refieren a la División Legal son codificados como tal en el Sistema Financiero Premier II. Al final de cada mes se extraerá un informe del Sistema que consolida todos los casos en Legal. El Supervisor de Préstamos Especiales codifica en el Sistema Financiero Premier II cada caso de la siguiente manera (en el caso de que el Banco cambie el Sistema Financiero se harán los cambios pertinentes, según aplique):

- a. Bajo "*Account Change*", selecciona la opción de "*Status*" y luego escoge el "*status*" de "*IN FORECLOSURE*".
- b. Se selecciona la opción de "*No Notification*" en el campo de "*NOTIFICATION CODE*".

2. Seguimiento

El Oficial de Préstamos Especiales deberá dar seguimiento razonable al abogado asignado al caso para obtener información de las gestiones y etapas del proceso legal correspondiente. Dependiendo de los resultados de las gestiones con los abogados, el Oficial de Préstamos Especiales informará a su supervisor y a la Gerencia del Banco los adelantos del proceso legal hasta su eventual culminación (Acuerdo, Ejecución o Retiro).

3. Retiro

El Supervisor de Préstamos Especiales, previa aprobación del Nivel de Autoridad correspondiente, retirará el caso de la División Legal, dándolo de baja del Sistema Financiero Premier II, cuando ocurra, entre otras razones, las siguientes:

- Algún tipo de acuerdo de repago con el deudor (reestructuración, refinanciamiento, estipulación, etcétera);
- Cancelación por pago total (saldo total o saldo por cantidad menor);



 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

- Finalización del proceso de ejecución de la colateral y conversión a otros activos del Banco, transfiriendo el caso al Departamento de Administración de Propiedades;
 - Balance de la deuda es reconocida como pérdida y el caso es referido para el manejo de agencia de cobros externa.
- M. Trimestralmente (marzo, junio, septiembre y diciembre), se preparará una lista que incluirá todas las pérdidas identificadas durante el período y se incluirá dicho reporte como parte del Informe Financiero trimestral que se le provee a la Junta de Directores del Banco.

VI. PRÉSTAMOS EN QUIEBRA

Cuando el deudor o cualquiera de los garantizadores radica una petición de quiebra, el proceso administrativo de la Unidad de Quiebras es el siguiente:

- A. Identifica el caso en el sistema y da mantenimiento, cambiándole la condición presente del préstamo.
- B. Certifica los balances a la fecha de la radicación de la petición de quiebra con la División de Contraloría para incluirlo en el "Proof of Claim".
- C. Revisa que toda la documentación del préstamo esté en orden, debidamente archivados en el expediente de colateral correspondiente del caso.
- D. Acompaña la documentación que evidencia la deuda o acreencia (copia del pagaré, etc.) al "Proof of Claim". De tratarse de una reclamación asegurada, se incluirá además, evidencia de los documentos que sustenten la existencia del gravamen a favor del Banco.
- E. El Supervisor de Préstamos Especiales, verificará todos los documentos, incluyendo el "Proof of Claim" y si todo está en orden, dará el visto bueno para que se radique el mismo dentro del término requerido por la Ley de Quiebras, siempre y cuando reciba los mismos, dentro de un término razonable, previo al vencimiento de la radicación de dicho documento, según lo establece esta Ley.
- F. De ser necesario, se comparecerá a la vista de acreedores y a cualquiera otra en representación del Banco en la Corte de Quiebras.
- G. Se efectuará un análisis minucioso de la colateral que respalda el balance adeudado del préstamo, para determinar el valor actual, bajo un escenario de posible ejecución o liquidación. El total de la deficiencia identificada deberá ser reservada.



 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

- H. El Supervisor de Préstamos Especiales a cargo de la Unidad de Quiebras preparará, de inmediato, el documento de recomendación para reservar el total de la deficiencia identificada y referir el caso para la aprobación del Gerente de Préstamos Especiales y Cobros. En los casos en que el préstamo se haya otorgado sin colateral tangible como respaldo, el total del balance no pagado, será cargado directamente a pérdida.
- I. El Gerente de Préstamos Especiales y Cobros tendrá la responsabilidad de informar, de inmediato, al Comité de Crédito y a la División de Contraloría de la nueva reserva o pérdida relacionada al nuevo caso en quiebra.

VII. AGENCIAS DE COBRO

Las Agencias de Cobro resultan ser otra alternativa o fuente aliada al Banco en el cobro de préstamos. Tradicionalmente se utilizan las Agencias de Cobro en dos (2) circunstancias:

- Cuando no se cuenta con una estructura interna con la capacidad para atender eficientemente el volumen de cuentas en delincuencia. En estos casos, la Agencia de Cobros se convierte en parte integral del proceso normal de cobros de la entidad que la contrata.
 - Cuando las múltiples gestiones efectuadas llegan a un punto en que ya no producen resultados adicionales. Generalmente, el total de los balances adeudados de dichas cuentas ya han sido reservados o cargados a pérdidas en su totalidad. En estos casos, la Agencia de Cobros se convierte en una entidad de recobros.
- A. Las Agencias de Cobros serán utilizadas para efectuar gestiones de cobro en los casos reservados o tirados a pérdida en su totalidad. Cualquier excepción será autorizada por el Comité de Morosidad o por Referéndum.
- B. Todos los cobros producidos por la Agencia de Cobros (neto de comisión) serán registrados como recobros.
- C. La Agencia de Cobros pudiera aceptar planes de pagos, directamente con el deudor. La Agencia enviará al Banco informes mensualmente, que detallen los acuerdos y gestiones efectuadas.
- D. Los casos aprobados por el Gerente de Préstamos Especiales y Cobros para enviar a Agencias de Cobro, serán tramitados por el Supervisor de Préstamos Especiales designado para este propósito.

 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

E. La Agencia mantendrá archivos disponibles de estos casos para referencia y auditorías del Banco, cuando fuese necesario.

VIII. CUENTAS INCOBRABLES

Se considerará un préstamo incobrable cuando el caso está cargado a pérdida y, por ejemplo:

- La deuda está prescrita para el cobro.
 - La deuda ha sido descargada por la Corte de Quiebra.
 - El deudor cerró operaciones y no hay activos para cobrar.
 - Se negoció y liquidó la deuda por una cantidad menor. Los deudores y garantizadores son indigentes y no hay de dónde cobrar.
- A. Estos casos se identificarán y se clasificarán con el código 99 (Incobrables) o cualquier otra codificación que en el futuro pudiera establecerse para préstamos incobrables, según lo recomiende el Oficial y lo autorice el Supervisor, el Gerente de Préstamos Especiales y Cobros o el Comité de Morosidad, incluso por Referéndum.
- B. La División de Contraloría, le asignará el número de oficial del Gerente de Préstamos Especiales y Cobros para generar un informe de los casos, de ser necesario. Para todos los efectos, estos casos ya no forman parte de los activos del Banco y por ende, no hay gestión alguna adicional por hacerse.

IX. POLÍTICA PARA RECONOCER PÉRDIDAS

El Banco establece los criterios para reconocer la pérdida de préstamos. Para ello, se utiliza como base el Informe de Morosidad.

1. Para regularizar el proceso, se utilizará el Informe de Morosidad al cierre de cada mes para determinar los préstamos sin colateral con sobre sobre 120 días de atraso y los préstamos con colateral con sobre 180 de atraso.
2. El Oficial de Préstamos Especiales que administra el préstamo, tendrá hasta un máximo de 60 días posterior a la fecha en que el Informe de Morosidad refleja que el caso está sobre 120 días o sobre 180 días de atraso, según sea el caso, para evaluar la cubierta de la colateral, determinar el monto de la deficiencia, obtener las debidas aprobaciones y referir a Contraloría para procesar la correspondiente pérdida en los libros del Banco.

 A continuación los eventos y momentos en que se determinará reconocer pérdidas:



**BANCO DE
DESARROLLO
ECONÓMICO
PARA PUERTO RICO**

GOBIERNO DE PUERTO RICO

**ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO
DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS**

**PROCEDIMIENTO DE COBROS Y
PRÉSTAMOS ESPECIALES**

**Procedimiento Núm.:
BDE-007-PE-Proc.02**

**FECHA DE APROBACIÓN:
16 DE FEBRERO DE 2012**

- Si el préstamo no tiene colateral tangible que lo respalde ("clean / unsecured"), ni garantías que puedan representar fuente de repago, debe ser automáticamente cargado a pérdida cuando sobrepase los 120 días en delincuencia, o sea, cuatro (4) plazos vencidos.
 - Si el préstamo tiene el respaldo de colateral tangible con equidad parcial, pero sobrepasa los 180 días en delincuencia, o sea, seis (6) plazos vencidos, hay que actualizar el valor de la colateral y compararla con el balance pendiente del préstamo para determinar si hay deficiencia. De confirmarse en efecto alguna deficiencia, dicha cantidad debe ser cargada a pérdida.
 - Si el deudor (negocio o dueño) radica protección bajo el amparo de la Ley de Quiebras. Dicho evento acelera el proceso de reconocer como pérdida cualquier deficiencia identificada.
 - Cualquier otro evento o situación que apruebe el nivel de autoridad correspondiente.
- A. El Oficial de Préstamos Especiales a cargo de la relación, identifica la situación y prepara el Informe de Análisis de Riesgo Bajo Préstamos Especiales y la Solicitud de Aprobación (Ver **Anejos 5 y 6**) con la recomendación para cargar la cantidad a pérdida y con la autorización del Supervisor. Refiere entonces la recomendación para la aprobación del Gerente de Préstamos Especiales, del Comité de Morosidad o por Referéndum.
- B. El Gerente de Préstamos Especiales y Cobros informará, de inmediato, al Comité de Morosidad y a la División de Contraloría de la nueva reserva relacionada al caso en referencia.

X. DEROGACIÓN

El presente documento deroga el **Procedimiento de Cobros y Préstamos Especiales**, BDE-007-PE-Proc.02 de 10 de mayo de 2010 y sus enmiendas de 10 de mayo de 2011 y 6 de diciembre de 2011.

XI. ENMIENDAS

Este Procedimiento podrá ser enmendado cuando sea necesario para mejorar las operaciones del Banco o para conformarlo a la promulgación de nuevas leyes, reglamentos, circulares y órdenes ejecutivas de aplicación general o específica para el Banco.

 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

Toda enmienda a este Procedimiento deberá ser recomendada por el Gerente de Préstamos Especiales y Cobros y el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Cumplimiento y aprobada por el Presidente del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico.

XII. RECOMENDACIÓN

El **PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES** BDE-007-PE-Proc.02 ha sido recomendado por el Gerente de Préstamos Especiales y Cobros y el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Cumplimiento del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico.



EMILIO HERNÁNDEZ
Gerente

División de Préstamos Especiales y Cobros



JORGE CRÉSPÓ MARICHAL
Vicepresidente Ejecutivo

Área de Riesgo y Cumplimiento

XIII. APROBACIÓN

El **PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES** BDE-007-PE-Proc.02 ha sido aprobado por la Presidenta del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico, en San Juan, Puerto Rico, el 16 de febrero de 2012.



IVONNE OTERO GUZMÁN
Presidenta

Banco de Desarrollo Económico
para Puerto Rico

 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COBROS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.02</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE FEBRERO DE 2012</p>

ANEJOS

- Anejo 1** – Primera carta de cobros automática del sistema a los 16 días en mora
- Anejo 2** – Segunda carta de cobros automática del sistema a los 30 días en atraso
- Anejo 3** – Tercera carta de cobros del sistema, con copia al deudor y a los garantizadores, a los 45 días de atraso
- Anejo 4** – Cuarta carta de cobros notificando vencimiento total de la deuda, con copia al deudor y a los garantizadores
- Anejo 5** – Informe de Riesgo bajo Préstamos Especiales
- Anejo 6** – Solicitud de Aprobación

Q



ANEJO 1

15 de mayo de 2010

(#01)
NOMBRE

DIRECCIÓN

Préstamo #:

Balance: \$

Estimado cliente:

El préstamo de referencia se encuentra en atrasos; el pago de \$. que venció en de de 20 no ha sido recibido.

Favor hacer los arreglos pertinentes para enviarnos este pago vencido a la mayor brevedad posible a la siguiente dirección:

Banco de Desarrollo Económico
PO Box 2134
San Juan, PR 00922-2134

Puede comunicarse a los siguientes teléfonos: (787) 641-4285 ó al (787) 641-4271 para cualquier duda o pregunta.

También puede hacer su pago a través de nuestra página de Internet www.bdopr.org.

Atentamente,

Departamento de Cobros



ANEJO 2

14 de mayo de 2010

(#01)
NOMBRE

DIRECCION

Préstamo #:

Balance: \$

SEGUNDO AVISO

Estimado cliente:

El préstamo en referencia se encuentra en atraso; el monto del pago que no se ha recibido asciende a \$
con fecha de vencimiento del de de 20

En vista de este atraso, y según provisto en el contrato del préstamo, ya se está acumulando cargos por mora,
los cuales aumentan el balance de la obligación pendiente.

Estamos a su disposición para dialogar sobre cualquier situación que esté afectando su capacidad de hacer los
pagos del préstamo, y le invitamos a contactarnos antes que esta situación de atrasos se agrave y pueda afectar
adversamente el crédito de la empresa y/o sus garantizadores.

Confiamos en que le dará la atención requerida a este asunto, enviando el pago a nuestras oficinas a la mayor
brevedad posible a la siguiente dirección:

Banco de Desarrollo Económico
PO Box 2134
San Juan, PR 00922-2134

Puede comunicarse a los siguientes telefonos: (787) 641-4265 ó al (787) 641-4271 para cualquier duda o
pregunta.

También puede hacer su pago a través de nuestra página de Internet www.bdepr.org.

Atentamente,

Departamento de Cobros



ANEJO 3

15 de mayo de 2010

(#01)

NOMBRE

DIRECCION

Préstamo #:

Balance: \$

TERCER AVISO

Estimado cliente:

Nos preocupa el que usted no haya respondido a nuestras cartas de cobro anteriores para lograr regularizar el pago del préstamo de referencia.

Le estamos concediendo un último plazo de 14 días a partir de la fecha de esta carta para pagar los plazos en atraso. De no recibirse el pago, procederemos a declarar la deuda vencida y a transferir el manejo de su cuenta a la división de Préstamos Especiales del banco, lo que pudiese conllevar que el pago de la deuda, en su totalidad, fuese exigido por la vía judicial y/o referido a una agencia de cobros.

Puede comunicarse a los siguientes teléfonos: (787) 641-4285 ó al (787) 641-4271 para cualquier duda o pregunta.

Atentamente,

Departamento de Cobros

cc:



**BANCO DE DESARROLLO
ECONÓMICO
PARA PUERTO RICO**
GOBIERNO DE PUERTO RICO

ANEJO 4

xx de xxxx de 2010

CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBO #0000 0000 0000 0000 0000

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Caguas, PR 00725

Estimada señora -----:

Re: #0000000000

Todas las oportunidades que le hemos concedido para resolver los atrasos en su cuenta han resultado infructuosas. Por esta razón y de conformidad con los términos del contrato de Préstamo, suscrito por usted y el Banco, estamos declarando la deuda vencida en su totalidad. A la fecha de la presente, la misma asciende a:

Balance de Principal	
Balance de Intereses	
Total Vencido	

Le estamos concediendo un último plazo de 15 días para pagar la cantidad adeudada. En caso de usted hacer caso omiso a esta última oportunidad, nos veremos en la obligación de requerir el pago de los mismos por la vía judicial. En cuyo caso, todos los gastos legales a incurrirse deberán ser pagados por usted.

Por último, le recordamos que su estado de cuenta ha sido remitido a las entidades de Información crediticia, por lo que su crédito está siendo severamente afectado.

En caso de tener alguna duda o pregunta, puede comunicarse con el que suscribe al teléfono (787) 641-4300 ext. 0000.

Atentamente,

Oficial de Préstamos Especiales
Préstamos Especiales y Cobros

c. Garantizadores

Evaluación de la colateral		Principal Activo Neto de Intereses Pagados No Reconocidos	TASACION		VALOR	Balance 1ra y Rangos Superiores	Equidad para BDE	SOBRANTE
TIPO DE COLATERAL	RANGO		VALOR	FECHA	LIQUIDACION			
							\$ -	
							\$ -	
							\$ -	
							\$ -	
							\$ -	
TOTALES		\$ -	\$ -		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

VALOR ASIGNADO DE COLATERAL

DESCRIBA BREVEMENTE LAS RAZONES PARA LA SOLICITUD:

RECOMENDACIÓN:

Oficial Préstamos Especiales

Supervisor Préstamos Especiales

Gerente Préstamos Especiales

APROBADO

por:

por:

por:

por: