

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

**PROCEDIMIENTO PARA REFERIR
PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBRO**

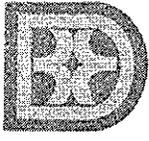
BDE-007-PE-Proc.01

Aprobado el 14 de enero de 2011

 <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 PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.01</p>	<p>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</p>

TABLA DE CONTENIDO

I. TÍTULO.....	1
II. PROPÓSITO	1
III. RESPONSABILIDAD	1
IV. DEFINICIONES	1
V. INTRODUCCIÓN	2
VI. PROCEDIMIENTO PARA RERERIR UN PRÉSTAMO A AGENCIA DE COBROS.....	3
VII. ADMINISTRACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS REFERIDOS A LAS AGENCIAS DE COBROS	6
VIII. RECOMENDACIÓN	7
IX. APROBACIÓN.....	8

 <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 PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.01</p>	<p>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</p>

I. TÍTULO

Este procedimiento se conocerá como el Procedimiento para Referir Préstamos a las Agencias de Cobros del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico.

II. PROPÓSITO

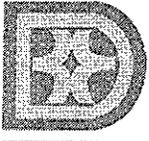
Este Procedimiento establece las normas a seguir en el Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico (Banco) para referir o asignar préstamos a una Agencia de Cobros para el debido seguimiento y gestión de cobro de los mismos. Dicho Procedimiento se convierte en una extensión de la Sección VII (Agencias de Cobros) del *Procedimiento de Cobros y Préstamos Especiales* vigente del Banco.

III. RESPONSABILIDAD

Este Procedimiento será utilizado principalmente por el personal asignado de la División de Préstamos Especiales y Cobros del Banco. Cualquier excepción a lo aquí establecido, requiere la autorización del Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Cumplimiento del Banco y en ausencia de éste, del Gerente de Préstamos Especiales.

IV. DEFINICIONES

- A. Agencia de Cobros: Compañía externa al Banco debidamente registrada en el Departamento de Estado y dedicada legalmente a la gestión de cobro de préstamos morosos. Ésta hará negocios con el Banco conforme a los términos y condiciones contenidos en un contrato de servicios vigente, suscrito con el Banco.
- B. Proceso Legal de Cobro: Etapa a través de la cual el Banco realiza gestiones dirigidas al cobro en préstamos morosos conforme a lo dispuesto en el *Procedimiento de Cobros y Préstamos Especiales* del Banco.
- C. Recobro: Cantidad de dinero recibida por el Banco como resultado de una gestión de cobro y que es aplicada a un préstamo que ha sido previamente reservado o cargado a pérdidas.

 <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 PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.01</p>	<p>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</p>

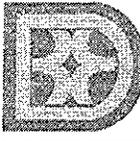
D. Comisión: Porcentaje de dinero que tiene derecho a cobrar la Agencia de Cobros como compensación por su gestión exitosa de recobro, la cual se encuentra estipulada en el contrato suscrito por ésta con el Banco.

V. INTRODUCCIÓN

El proceso de referido a las Agencias de Cobros constituye el eslabón final en el manejo de los préstamos del Banco, luego de éstos haber sido referidos a la División de Préstamos Especiales y Cobros. El Banco referirá un préstamo a una Agencia de Cobros luego de haber agotado todas aquellas gestiones dirigidas a procurar obtener el cobro de la deuda, incluyendo, entre otras, gestiones de cobro por la vía legal (según aplique) y llegando al punto de no recibir resultados aceptables al Banco. Las Agencias de Cobros serán utilizadas para efectuar gestiones de cobro en los casos ya reservados o cargados a pérdida en su totalidad, incluyendo los que se encuentren en un proceso legal o en Quiebra (según sea el caso)

- A. Los referidos a las Agencias de Cobro serán tramitados por el Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado para este propósito.
- B. Todos los cobros producidos por las Agencias de Cobros serán remesados al Banco (neto, luego de retener la Agencia de Cobro la comisión que le corresponda), debidamente documentados para así poder ser registrados contablemente como recobros por el Banco.
- C. Las Agencias de Cobros enviarán mensualmente al Banco un informe detallado de todos los cobros producidos, las gestiones realizadas y el estatus de cada caso.
- D. Las Agencias de Cobros mantendrán archivos (físicos y electrónicos) disponibles de todos los casos que le sean referidos para referencia y auditorías por parte del Banco, la Oficina del Contralor de Puerto Rico y cualquier entidad, dependencia, persona natural o jurídica que lleve a cabo funciones de fiscalización al Banco autorizadas por ley, reglamento u orden ejecutiva y proveerán toda aquella información que les sea requerida por el Banco cuando fuere necesario.
- E. Sujeto a lo pactado en el correspondiente Contrato de Servicios Profesionales, las Agencias de Cobros podrán acordar directamente con los



 <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 PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.01</p>	<p>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</p>

deudores y sus garantizadores (según sea el caso), planes de pagos, llevando a cabo sus gestiones y estrategias de cobros (incluyendo acciones legales) cuando así lo crean pertinente.

VI. PROCEDIMIENTO PARA RERERIR UN PRÉSTAMO A AGENCIA DE COBROS

A. El Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado a tramitar los referidos recibe la lista de los préstamos a referir a Agencia de Cobros, debidamente aprobado por el Gerente de Préstamos Especiales, ya sea por correo electrónico o registro en papel.

1. En Préstamos Comerciales:

El Oficial de Préstamos Especiales recibe del Oficial a cargo de la cuenta, copia de toda la documentación relevante del expediente de crédito del deudor que documente la deuda incluyendo, pero sin limitarse a:

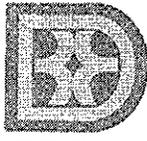
- Solicitud de préstamo comercial/agrícola
- Solicitud de tarjeta de crédito
- Copia del Contrato
- Garantías
- Descripción de colaterales y garantías
- Cartas y otras gestiones de cobros
- Copia de los comentarios en el Sistema **BDE Collection**
- Copia de identificación del cliente o deudor y garantizadores (según sea el caso)
- Otros que sean relevantes y que sirvan para documentar la deuda, según sea el caso

2. En Tarjetas de Crédito:

El Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado recibe del Oficial a cargo de la cuenta, toda la documentación relacionada a la deuda y la gestión de cobro de la misma incluyendo, pero sin limitarse a:

- Hoja de Información para Referir Casos a las Divisiones de Préstamos Especiales y Legal
- Hoja de Entrada y Mantenimiento de Préstamos





**BANCO DE
DESARROLLO
ECONÓMICO
PARA PUERTO RICO**

Gobierno de Puerto Rico

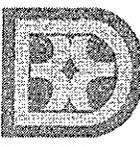
**ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO
DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS**

**PROCEDIMIENTO PARA REFERIR
PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS**

**Procedimiento Núm.:
BDE-007-PE-Proc.01**

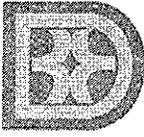
**Fecha de aprobación:
14 de enero de 2011**

- Solicitud de Tarjeta de Crédito Corporativo debidamente firmada por el cliente
 - Copia de identificación del cliente o deudor
 - Certificado, documentación e información de la garantía
 - Copia de las cartas de cobro enviadas al cliente
- B. El Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado prepara un expediente para cada préstamo a referir con toda aquella información disponible que documente la deuda (según sea el caso) y la gestión de cobro de la misma por parte del Banco, para ser entregado, con acuse de recibo, a la Agencia de Cobros.
- C. El Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado codifica cada uno de los préstamos a referir y realiza la correspondiente entrada de los mismos, en el Sistema Financiero Premier II, siguiendo los siguientes pasos:
1. Entra con su debido código de acceso al Sistema Financiero Premier II.
 2. Identifica la cuenta a referir bajo **LOAN**.
 3. En **ACCOUNT CHANGE**:
 - a. Bajo **CODES**; al **RESPONSABILITY CODE** le asigna el número **210** (Agencia de Cobros). Le escribe el nombre del Supervisor de Préstamos Especiales designado en el espacio para **REFERRAL RESPONSABILITY**.
 - b. Bajo **ADVISORY**; escribe la palabra "**AGENCIA**" en el espacio de **WARNING**. Luego selecciona la Agencia de Cobros a la cual le asignará la cuenta en el espacio de **TELLER ALERT 1**.
 - c. Bajo **STATUS**; se asegura que en **STATUS CODE** tenga la palabra "**Active**", de lo contrario, se selecciona dicha palabra. Luego, en el espacio denominado como **NOTIFICATION CODE**, selecciona la opción de "**No Notification**".
 - d. Regresa al Menú Principal y selecciona la opción de "**UPDATE**" con la letra "**U**".
 - e. En la eventualidad de que el Sistema Premier II reciba alguna actualización o que el Banco cambie a otro Sistema que modifique o

 <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 PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.01</p>	<p>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</p>

cambie los pasos antes expresados, el Procedimiento cambiará automáticamente según cambie el Sistema.

- D. El Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado copia del Sistema Financiero Premier II toda la información relacionada al préstamo en una hoja en "Word", siguiendo los siguientes pasos:
1. En **ACCOUNT INQUIRY**, bajo **LOAN**, selecciona toda la información de la cuenta utilizando el botón derecho del Ratón (*Mouse*), copiando (*copy*) la misma y pegando (*Paste*) la información en una hoja en "Word".
 2. Imprime la hoja y la hace parte del expediente a ser referido a la Agencia de Cobros.
- E. El Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado prepara la 'Carta de Referido a Agencia de Cobros', la hace parte del expediente a ser referido y envía una copia de la misma para el archivo de Crédito del deudor.
- F. Refiere el préstamo a la Agencia de Cobros vía correo electrónico o en una reunión acordada con el representante de la Agencia de Cobros. El referido debe incluir el expediente preparado por el Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado que debe contener lo siguiente, entre otros:
- Carta de Referido a Agencia de Cobros
 - Copia de la hoja en 'Word' incluyendo toda la información relacionada al préstamo a referir
 - Solicitud de préstamo comercial/agrícola
 - Solicitud de tarjeta de crédito
 - Copia del Contrato
 - Garantías
 - Descripción de colaterales
 - Cartas de cobros
 - Copia de identificación del deudor y sus garantizadores (según sea el caso)
 - Otros que sean relevantes y que sirvan para documentar la deuda, según sea el caso
- G. Si el caso es referido vía correo electrónico, el Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado hará una llamada a la Agencia de Cobros para asegurarse que la Agencia recibió toda la información transmitida y documentará el

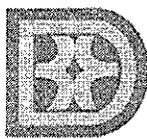
 <p>BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO PARA PUERTO RICO GOBIERNO DE PUERTO RICO</p>	<p>ÁREA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO DIVISIÓN DE PRÉSTAMOS ESPECIALES Y COBROS</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.01</p>	<p>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</p>

resultado de dicha llamada en el Sistema **BDE Collection** o cualquier otro Sistema que lo complemente o sustituya en el futuro.

VII. ADMINISTRACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS REFERIDOS A LAS AGENCIAS DE COBROS

Una vez la cuenta está referida a la Agencia de Cobros, el Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado debe asegurarse que toda comunicación futura con el deudor sea a través de la Agencia de Cobros.

- A. Todos los pagos recibidos de un préstamo referido a una Agencia de Cobros, tienen que ser remesados por la Agencia de Cobros.
- B. No se puede llegar a ningún arreglo de pago directamente con el deudor. Todo arreglo debe y tiene que hacerse a través de la Agencia de Cobros.
- C. Todas las llamadas recibidas de deudores y relacionadas a las cuentas referidas a las Agencias de Cobros tienen que ser dirigidas a la Agencia de Cobros asignada al préstamo. Teléfonos, direcciones, contactos adicionales, actualización de balances, certificaciones de saldo, entre otros, son los pedidos que generalmente hacen los deudores, Agencias de Cobros y relacionados.
- D. Una vez al mes (entre el día 1 y el 10 de cada mes), el Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado recibe de las Agencias de Cobros el cheque (neto, luego de retener la Agencia de Cobro la comisión que corresponda) por el total de cobros producidos durante el mes anterior, acompañado del Informe detallado del estatus de todas las cuentas que tienen referidas, nombres de los clientes, balances al momento del referido, balances actuales, cantidades cobradas, el cálculo de sus comisiones segregado por caso, así como un detalle de las gestiones realizadas durante el mes. Este reporte es verificado y reconciliado por el Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado, haciéndole todo ajuste o comentario que sea pertinente y:
 1. Pasa este informe con el cheque, ajustes, comentarios y su aprobación al Gerente de Préstamos Especiales para verificación y debida aprobación.
 2. Luego de la aprobación del Gerente de Préstamos Especiales, saca copia del informe y del cheque.



**BANCO DE
DESARROLLO
ECONÓMICO
PARA PUERTO RICO**

GOBIERNO DE PUERTO RICO

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

**PROCEDIMIENTO PARA REFERIR
PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS**

**Procedimiento Núm.:
BDE-007-PE-Proc.01**

**Fecha de aprobación:
14 de enero de 2011**

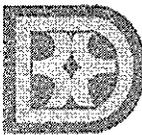
3. Entrega el Informe original recibido de las Agencias de Cobros debidamente aprobado, acompañado del cheque recibido a la División de Contraloría para trabajarlo y aplicar, como recobro, cada uno de los pagos recibidos a las cuentas en el Sistema Financiero Premier II o (cualquier otro Sistema que lo sustituya).
 4. Verifica que las partidas están debidamente aplicadas en cada uno de los préstamos.
 5. Luego, archiva las copias del informe y del cheque correspondiente en la División de Préstamos Especiales y Cobros para futuras referencias.
- E. El Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado hace un informe consolidado de todos los recobros recibidos durante el mes con todas las Agencias de Cobros para incluir dicha cantidad en el *Resumen del Comportamiento de la Cartera Préstamos Especiales y Cobros*.
- F. Periódicamente o cuando sea requerido por las Agencias de Cobros, el Oficial de Préstamos Especiales y Cobros designado dará apoyo a las mismas.

VIII. RECOMENDACIÓN

El PROCEDIMIENTO PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS ha sido revisado y recomendado por el Vicepresidente Ejecutivo del Área de Riesgo y Cumplimiento y por el Gerente de Préstamos Especiales.

Jorge Crespo
Vicepresidente Ejecutivo
Área de Riesgo y Cumplimiento

Emilio Hernández
Gerente
División de Préstamos Especiales

 <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 PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS</p>
<p>Procedimiento Núm.: BDE-007-PE-Proc.01</p>	<p>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</p>

IX. APROBACIÓN

El *PROCEDIMIENTO PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBRO* ha sido aprobado por la Presidenta del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico, en San Juan de Puerto Rico, el 14 de enero de 2011. Comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.



Lizzie M. Rosso Tridas
Presidenta
Banco de Desarrollo Económico
para Puerto Rico