




BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO  
PARA PUERTO RICO

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

## **DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO**


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

**Aprobado el 14 de enero de 2011  
Enmendado el 4 de octubre de 2013**

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico	<b>DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO</b>
	<b>Procedimiento para Referir Préstamos a las Agencias de Cobros</b>
<b>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</b>	<b>Fecha de enmienda: 4 de octubre de 2013</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. TÍTULO .....</b>	<b>1</b>
<b>II. PROPÓSITO .....</b>	<b>1</b>
<b>III. RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>1</b>
<b>IV. DEFINICIONES.....</b>	<b>1</b>
<b>V. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>VI. PROCEDIMIENTO PARA REFERIR UN PRÉSTAMO A AGENCIAS DE COBROS.....</b>	<b>3</b>
<b>VII. ADMINISTRACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS REFERIDOS A LAS AGENCIAS DE COBROS.....</b>	<b>5</b>
<b>VIII. RECOMENDACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>IX. APROBACIÓN .....</b>	<b>7</b>

	<b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico	<b>DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO</b>
<b>Fecha de aprobación:</b> <b>14 de enero de 2011</b>		<b>Fecha de enmienda:</b> <b>4 de octubre de 2013</b>

## **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 del Departamento de Riesgo de Crédito. Cualquier excepción a lo aquí establecido, requiere la autorización del Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo de Crédito 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.


 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico	<b>DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO</b>  <b>Procedimiento para Referir Préstamos a las Agencias de Cobros</b>
<b>Fecha de aprobación:</b> <b>14 de enero de 2011</b>	<b>Fecha de enmienda:</b> <b>4 de octubre de 2013</b>

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 Cobros serán tramitados por el Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros.
- B. Todos los cobros producidos por las Agencias de Cobros serán remesados al Banco (neto, luego de retener la Agencia de Cobros 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 o 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 deudores y sus garantizadores (según sea el caso), planes de pagos,

 <b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b> Estado Libre Asociado de Puerto Rico	<b>DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO</b>
	<b>Procedimiento para Referir Préstamos a las Agencias de Cobros</b>
<b>Fecha de aprobación: 14 de enero de 2011</b>	<b>Fecha de enmienda: 4 de octubre de 2013</b>

llevando a cabo sus gestiones y estrategias de cobros (incluyendo acciones legales) cuando así lo crean pertinente.

## **VI. PROCEDIMIENTO PARA REFERIR UN PRÉSTAMO A AGENCIAS DE COBROS**

A. El Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros recibe los casos a referir a las Agencias de Cobros, de parte del Supervisor de Cobros Preventivo, Oficial de Reestructuraciones, Oficial de Préstamos Especiales o del Gerente de Préstamos Especiales, debidamente aprobados; ya sea por correo electrónico o registro en papel.

### 1. En Préstamos Comerciales:

El Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros recibe del Oficial a cargo de la cuenta, hoja del referido y copia de la documentación relevante del expediente de crédito del deudor que documente la deuda incluyendo, según sea el caso:

- Solicitud de préstamo comercial/agrícola
- Solicitud de tarjeta de crédito
- Copia del Contrato
- Garantías
- Descripción y estatus de colaterales y garantías
- Cartas y otras gestiones de cobros
- Copia de los comentarios en el Sistema **BDE Collection**
- Estatus de la colateral
- 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 Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros recibe del Oficial a cargo de la cuenta, hoja del referido y copia de la documentación relevante a la deuda que documente la misma incluyendo, según sea el caso:



**BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO  
PARA PUERTO RICO**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

**DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO**

**Procedimiento para Referir  
Préstamos a las Agencias de Cobros**


**Fecha de aprobación:**

**14 de enero de 2011**

**Fecha de enmienda:**

**4 de octubre de 2013**

- Hoja de Información para Referir Casos a las Divisiones de Préstamos Especiales y Legal
  - Hoja de Entrada y Mantenimiento de Préstamos
  - 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 Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros prepara acuse de recibo de los préstamos a referir con toda la información disponible que documente la deuda (según sea el caso) para ser entregado a la Agencia de Cobros.
- C. El Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros codifica cada uno de los préstamos a referir realizando 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 el préstamo 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 Oficial a cargo del préstamo antes de ser referida a una Agencia de Cobros en el espacio para **REFERRAL RESPONSABILITY**. En el espacio de **HANDLING CODE**, se escoge la palabra "Agencia de Cobro".
    - 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. En caso que el préstamo sea devuelto por la Agencia de Cobros, se escribe el nombre de dicha Agencia en el espacio de **TELLER ALERT 2**. En el caso que sea devuelto nuevamente, de ser necesario se utilizará el espacio de **TELLER ALERT 3**.
    - d. Bajo **STATUS**; se asegura que en **STATUS CODE** tenga la palabra "**Coll Agency**", de lo contrario, se selecciona dicha palabra. Luego,

	<b>BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO PARA PUERTO RICO</b>	<b>DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO</b>
	Estado Libre Asociado de Puerto Rico	<b>Procedimiento para Referir Préstamos a las Agencias de Cobros</b>
<b>Fecha de aprobación:</b>	<b>14 de enero de 2011</b>	<b>Fecha de enmienda:</b>
		<b>4 de octubre de 2013</b>

en el espacio denominado como **NOTIFICATION CODE**, selecciona la opción de **"No Notification"**.

- e. Regresa al Menú Principal y selecciona la opción de **"UPDATE"** con la letra **"U"**.
  - f. En la eventualidad de que el Sistema Premier II reciba alguna actualización o que el Banco cambie a otro Sistema que modifique o cambie los pasos antes expresados, el Procedimiento cambiará automáticamente según cambie el Sistema.
- D. 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 toda la documentación relevante al expediente preparado por el Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias Cobros.
- E. El Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros archiva la Hoja del Referido a la Agencia de Cobros y el acuse de recibo en el expediente de casos referidos de cada Agencia de Cobros.
- F. Si el caso es referido vía correo electrónico, el Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros hará seguimientos a la Agencia de Cobros vía llamadas telefónicas o por correos electrónicos para asegurarse que la Agencia recibió toda la información transmitida. Documenta el referido 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 el préstamo está referido a la Agencia de Cobros, el Supervisor de Prestamos Especiales y Agencias de Cobros se debe asegurar 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.



**BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO  
PARA PUERTO RICO**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

**DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO**

**Procedimiento para Referir  
Préstamos a las Agencias de Cobros**

**Fecha de aprobación:**

**14 de enero de 2011**

**Fecha de enmienda:**

**4 de octubre de 2013**

- C. Todas las llamadas recibidas de deudores y relacionadas a los préstamos referidos a las Agencias de Cobros tienen que ser dirigidas a la Agencia de Cobros asignada al préstamo.
- D. Una vez al mes (entre el día 1 y el 10 de cada mes), el Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros recibe de las Agencias de Cobros el cheque (neto, luego de retener la Agencia de Cobros la comisión que corresponda) por el total de cobros producidos durante el mes anterior, acompañado del Informe Detallado de Estatus de todas los préstamos que tienen referidos, (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 Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros, 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.
  3. Entrega el Informe original recibido de las Agencias de Cobros debidamente aprobado, acompañado del cheque 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 a los préstamos.
  5. Luego, archiva las copias del informe y del cheque correspondiente en el archivo de pagos recibidos por Agencia.
- E. El Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros hace un informe para el Gerente de Préstamos Especiales consolidado, de todos los recobros recibidos durante el mes con todas las Agencias de Cobros.
- F. Periódicamente o cuando sea requerido por las Agencias de Cobros, el Supervisor de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros dará apoyo a las mismas según solicitado.





**BANCO DE DESARROLLO ECONÓMICO  
PARA PUERTO RICO**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

**DEPARTAMENTO DE RIESGO DE CRÉDITO**

**Procedimiento para Referir  
Préstamos a las Agencias de Cobros**

**Fecha de aprobación:**

**14 de enero de 2011**

**Fecha de enmienda:**

**4 de octubre de 2013**

## **VIII. RECOMENDACIÓN**

El PROCEDIMIENTO PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBROS, según enmendado, ha sido revisado y recomendado por el Vicepresidente Ejecutivo del Departamento de Riesgo de Crédito y por la Supervisora de Préstamos Especiales y Agencias de Cobros.

**Emilio Hernández Mulero**  
Vicepresidente Ejecutivo  
Departamento de Riesgo  
de Crédito

**Julia Fernández Díaz**  
Supervisor de Préstamos  
Especiales y Agencias de Cobros

## **IX. APROBACIÓN**

El PROCEDIMIENTO PARA REFERIR PRÉSTAMOS A LAS AGENCIAS DE COBRO ha sido aprobado por el Presidente del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico, en San Juan de Puerto Rico el 14 de enero de 2011 y enmendado el 4 de octubre de 2013. Comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

**Joey C. Cancel Planas**  
Presidente  
Banco de Desarrollo Económico  
para Puerto Rico