

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVOS	2
RIESGOS RELACIONADOS	2
VISIÓN GENERAL	3
ESTABLECIMIENTO DE LA RESERVA PARA PRÉSTAMOS INCOBRABLES	3
METODOLOGÍA	4
POLÍTICAS	7
PRÉSTAMOS MOROSOS	8
QUIEBRAS	9
PLANES DE PAGO	11
REESTRUCTURACIÓN	11
DIFERIMIENTO	13
REFINANCIAMIENTO	13
NOVACIÓN	13
DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ADECUACIÓN DE LA RESERVA PARA PRÉSTAMOS INCOBRABLES	14
CUMPLIMIENTO CON GAAP	15
ANÁLISIS DE GESTIONES DE COBRO	16
ÁREAS CRÍTICAS	19
HOJAS DE TRABAJO	20

Introducción

Este Programa de Examen se utilizará si la Cooperativa no ha comenzado su adopción del CECL que comienza en los años fiscales que comienzan después del 15 de diciembre de 2022 según la Carta Circular 2023-01. Préstamos Incobrables es una de las partidas importantes en el examen, ya que está directamente relacionada con el activo más importante de la cooperativa. Durante la evaluación de esta el Examinador debe utilizar como base: los parámetros establecidos en el Reglamento 8665, las aplicaciones conforme a GAAP, los ASC 310-10-35, y la experiencia de la cooperativa. En adición, el Examinador utilizará su juicio profesional basado en los parámetros antes indicados.

Objetivos

1. Determinar el riesgo de crédito de la cartera préstamos.
2. Determinar que la morosidad informada por la cooperativa es razonablemente correcta.
3. Determinar que la cooperativa tiene políticas y procedimientos de cobro adecuados.
4. Evaluar que las gestiones de cobro sean adecuadas y agresivas.
5. Evaluar la razonabilidad y adecuación de los cargos a la reserva.
6. Evaluar la adecuación de la Reserva para Préstamos Incobrables.
7. Determinar si la Gerencia utiliza uno de los métodos admisibles por el Reglamento 8665 para determinar la pérdida potencial en sus préstamos morosos.

Riesgos Relacionados

Favor de referirse a la sección 5 de determinación de riesgo para detalles.

1. Riesgo en el cumplimiento con leyes y regulaciones – Incluye el riesgo de que la cooperativa no presente sus reservas en cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.
2. Riesgo en transacciones – Incluye el riesgo de que los controles internos no sean lo suficientemente disuasivos o detecten errores, omisiones o desviaciones materiales.

3. Riesgo de reputación – Representa el riesgo de que la Gerencia no conozca sus deberes fiduciarios, para reservar adecuadamente los riesgos de pérdida, resultando así en acciones administrativas o pobre publicidad.
4. Riesgo de liquidez – Representa el riesgo que ocurre cuando la cooperativa falla en sus esfuerzos por recobrar los préstamos y se afecta la disponibilidad de fondos.
5. Riesgo de crédito – Representa el riesgo debido a que el deudor no puede pagar la deuda de acuerdo a los términos del préstamo.

Visión General



La Junta de Directores tiene la responsabilidad de asegurarse que la cooperativa ha establecido controles para consistentemente mantener una Reserva para Préstamos Incobrables de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa, a los GAAP, al Reglamento 8665, a la Ley Núm. 255 y cualquier otra ley o regulación aplicable. Debe instruir a la Gerencia para que desarrolle y mantenga procedimientos adecuados, sistemáticos y consistentes para determinar la cantidad de la Reserva para Préstamos Incobrables.

La Reserva para Préstamos Incobrables provee un estimado de posibles pérdidas en la cartera de préstamos de la cooperativa para una fecha en particular. Los GAAP tienen como objetivo principal asegurarse que la cooperativa reconozca y mida el deterioro de la cartera de préstamos en el periodo en que esto ocurra y en la cantidad del mismo. Esto aplica para todas las cooperativas sin importar su tamaño.

Establecimiento de la Reserva para Préstamos Incobrables

Para el establecimiento de una reserva deberán ponderar factores internos y externos cuando las condiciones económicas existentes reflejen periodos volátiles. En dichos casos el establecimiento de la reserva deberá considerar dos elementos: (1) la probabilidad de que un activo sea afectado o se incurra en una obligación y (2) la cantidad de la pérdida se pueda razonablemente estimar.

En la evaluación de los métodos de reserva, la cooperativa deberá analizar el método más adecuado conforme las circunstancias particulares de la cartera de préstamos y conjuntamente con dicho análisis deberá considerar los siguientes factores para la determinación de la adecuación de la reserva:

1. El tipo de préstamos, el volumen y composición de la cartera.
2. Las prácticas de renovaciones y extensiones y el grado de riesgo envuelto con el activo.
3. El grado de riesgo envuelto con el activo.
4. Las garantías o colateral disponible.
5. La tendencia de crecimiento del activo, incluyendo el rápido aumento de volúmenes en periodos relativamente cortos.
6. Las condiciones económicas que afecten los cobros.
7. Experiencias de pérdidas previas, incluyendo los cargos contra las reservas.
8. Las tendencias de los años anteriores de recobros de cargos contra las reservas.
9. Información externa sobre la situación macroeconómica.
10. La práctica de la Administración en reconocer en los sistemas de información los préstamos en quiebras, planes de pagos, diferimientos y reestructuraciones, entre otras.
11. Requerir que los análisis, estimados, revisiones y funciones relacionadas que se lleven a cabo por personal competente.

Metodología

El Reglamento 8665 establece que cada cooperativa deberá utilizar el método o combinación de métodos que resulte en el establecimiento de una reserva adecuada conforme a las características particulares de la cartera de activos. Sin embargo, en ningún caso la reserva será menor que la cantidad que resulte al aplicarse el método porcentual. El método utilizado para determinar la Reserva para Préstamos Incobrables deberá

ser conforme con el de periodos anteriores. De cambiarse el método deberá incluirse una nota explicativa en los estados financieros describiendo las razones para el cambio y el efecto que tendría utilizar el método anterior.

En la determinación de la Reserva para Préstamos Incobrables, la cooperativa utilizará cualquiera de los siguientes métodos u otro método que establezca la Corporación:

1. Método de Reserva Específica – Este método es mayormente utilizado para préstamos comerciales, préstamos reestructurados y préstamos hipotecarios que tienen características de riesgo que son únicas. Bajo este método, la cooperativa determinará el monto de la reserva requerida en una base de préstamos por préstamos (loan-by loan basis). Según el ASC 310-10-35, un préstamo es considerado en menoscabo cuando, a base de información y/o eventos recientes, es probable que no se recupere la totalidad del principal e intereses del préstamo según sus términos originales. El análisis realizado para evaluar el menoscabo de los préstamos evaluados individualmente deberá estar debidamente documentado y disponible para los auditores externos y personal de la Corporación. Para los préstamos comerciales y préstamos reestructurados evaluados individualmente, y en los cuales existe menoscabo, la reserva deberá medirse basado en lo establecido en el Reglamento 8665.
2. Método de Reserva Homogénea - Cubre los balances de los grupos de préstamos homogéneos con características de riesgo similares, es decir, que contemplan varios factores de riesgo identificados colectivamente al evaluar su menoscabo, en lugar de evaluarlos individualmente, contrario a los préstamos cubiertos en el método de reserva específica. Incluye a las categorías de préstamos de consumo y personales, a su vez segregadas en; automóviles, hipotecarios



residenciales y tarjetas de crédito. El porcentaje mínimo de la reserva general será establecido acorde con el Reglamento 8655.

3. Combinación de Métodos - La cooperativa podrá combinar tanto el método de reserva específica con el de reserva homogénea en aquellos casos donde entienda que su aplicación resulta en una presentación más fehaciente. Dicha reserva considerará los siguientes criterios:
- a. Experiencia particular de la cooperativa
 - b. Rango de la Hipoteca
 - c. Tasador autorizado y aceptado por la Junta de Directores
 - d. Proporción de préstamo a valor de la propiedad ("Loan to Value")
 - e. Condición, mantenimiento y uso de la propiedad
 - f. Cumplimiento con requisitos necesarios para exigir las garantías de las agencias garantizadoras de estos préstamos (GNMA/FNMA, HUD, ect.)

La Junta de Directores de la cooperativa autorizará los cargos contra la reserva para aquellos préstamos que determine son incobrables luego que la Administración le muestre un informe de los préstamos considerados incobrables.

Un préstamo se considerará incobrable si tuviere un año o más de atraso en sus pagos y no hubiese movimiento alguno en dicho año, a menos que estuviese garantizado y en trámite de cobro por la vía legal.

Un préstamo incobrable debe ser medido a base del balance del principal al momento de llevarse contra la Reserva de Préstamos Incobrables.

La cooperativa deberá mantener un libro auxiliar de los préstamos que se han cargado contra la reserva, el cual estará en todo momento

reconciliado con una cuenta control fuera del mayor general que mantendrá la cooperativa.

Los recobros de préstamos cargados contra la reserva deberán deducirse del balance de la cuenta control y acreditarse a la cuenta de Reserva para Préstamos Incobrables.

Verifique que La Cooperativa cumpla con la "Reserva de Contingencia" que establece la Carta Circular Núm. 2021-02.

Políticas

El proceso para la determinación de la Reserva para Préstamos Incobrables requiere se establezcan políticas, procedimientos y sistemas de control. La cooperativa debe adaptar sus políticas de acuerdo a su tamaño y complejidad y a su cartera de préstamos.

La efectividad de la metodología que siga la cooperativa para el establecimiento de la reserva requiere políticas y procedimientos que, como mínimo, deben abarcar lo siguiente:

- Los roles y responsabilidades de los departamentos y personal de la cooperativa (incluyendo las áreas de préstamos, revisión de crédito, informes financieros, auditoría interna, alta Gerencia, Junta de Directores y otros, según aplique) que determina o revisa la reserva que presentarán en los estados financieros;
- Las políticas de contabilidad para los préstamos y pérdidas en préstamos de la cooperativa, incluyendo políticas para los cargos a la reserva, recobros y estimados del justo valor de la colateral (si alguna);
- La descripción del método utilizado por la cooperativa para determinar la reserva, el cual debe ser consistente con las políticas contables de la cooperativa para la determinación de ésta;

- El sistema de controles internos utilizado para el establecimiento de la reserva esté en conformidad con GAAP y cualquier otra reglamentación aplicable.

Un sistema de control interno para la determinación de la Reserva para Préstamos Incobrables debe:

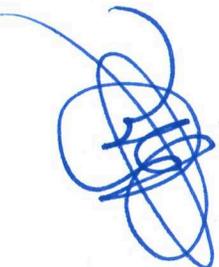
- Incluir medidas para asegurar la confiabilidad e integridad de la información y el cumplimiento con leyes, reglamentos, y políticas y procedimientos internos;
- Asegurar razonablemente que los estados financieros de la cooperativa (incluyendo los informes al regulador) estén preparados de acuerdo a GAAP y las reglamentaciones aplicables;
- Incluir un procedimiento de revisión de préstamos bien definido que incluya:
 - Un sistema de clasificación de préstamos efectivo y aplicado consistentemente que, de forma precisa y a tiempo, identifique características de riesgo y problemas de calidad en los préstamos, y promueva acciones correctivas adecuadas;
 - Controles internos que aseguren que toda la información relevante sobre los préstamos sea considerada al establecer la reserva. Esto incluye el mantener informes y detalles adecuados de las revisiones realizadas a los préstamos (para verificar su calidad) e identificar al personal responsable por esto; y
 - Comunicación y coordinación formal y clara entre la Junta de Directores, la Administración y personal relacionado a la determinación y revisión de la reserva (políticas escritas, procedimientos, informes de la Gerencia, programas de auditoría y minutas).

Préstamos Morosos

Se entiende que un préstamo se encuentra moroso cuando no se ha recibido un pago de principal o intereses por un periodo en exceso de

sesenta (60) días de haber vencido el pago. Para un préstamo clasificado en estado de no acumulación ("non accrual"), se deberá discontinuar la acumulación de intereses en exceso de 90 días como parte del reconocimiento del ingreso de intereses del periodo. No obstante, se continuará dicha acumulación en los subsidiarios de la cooperativa como fuente de referencia de requerir algún ajuste futuro.

Sin embargo, Un préstamo se considerará incobrable si tuviere un año o más de atraso en sus pagos y no hubiese movimiento alguno en dicho año, a menos que estuviese garantizado y en trámite de cobro por la vía legal. Un préstamo incobrable debe ser medido a base del balance del principal al momento de llevarse a la provisión de la reserva y considerando los intereses acumulados y no cobrados. Bajo este método los préstamos morosos se clasifican de acuerdo con su categoría y término de morosidad según el Reglamento 8665.



Quiebras

(Definición)

A continuación presentamos algunos de los términos más comunes relacionados a los casos de quiebras:

- Notificación de Quiebra
- Reunión de Acreedores
- Prueba de Reclamación (Proof of Claim)
- Descargo ("Discharge")
- Relevó ("Dismissal")
- Síndico ("Trustee")

Hay cuatro tipos de quiebra que se detallan a continuación:

- Capítulo 7 – Se conoce como liquidación. Su propósito es la liquidación de propiedades no exentas del deudor y pagar deudas

hasta donde alcance. Puede ser utilizado por corporaciones y sociedades además de individuos.

- Capítulo 11 – Se conoce como reorganización. Es utilizado por negocios y algunos individuos con un alto volumen de deudas.
- Capítulo 12 – Se reserva para agricultores y pescadores. La principal fuente de ingreso tiene que ser de actividad agrícola o pesca.
- Capítulo 13 – Se conoce como ajuste de deudas. Requiere radicar un plan de pago para el pago de todas o parte de la deuda. Sólo para personas naturales con ingresos regulares, no para corporaciones o sociedades.

La mayoría de los casos de quiebra son radicados bajo los Capítulos 7 y 13. Estos pueden ser radicados por un individuo, y si es casado pueden ambos radicarlos conjuntamente.

- En el Capítulo 7 el socio o cliente hace una petición a la corte de quiebra solicitando el relevo de sus deudas. El propósito es obtener el relevo de sus deudas a cambio de poner a disposición la propiedad de éste para ser liquidada o vendida, excepto aquella propiedad exenta. En la mayoría de los casos toda o gran parte de la propiedad está exenta. Si no está exenta será vendida y el dinero distribuido a los acreedores. Bajo este capítulo el acreedor hipotecario del hogar o el acreedor del financiamiento de auto retiene el derecho de reposeser la propiedad para cubrir su deuda si la misma no la pagan.
- En el Capítulo 13 el socio o cliente pagará un plan de pago por un periodo de tres a cinco años el que dependerá, entre otras cosas, de los ingresos recibidos en su hogar y los gastos familiares y de los criterios establecidos en la ley. Mediante este plan el socio puede

pagar atrasos de sus préstamos hipotecarios y de auto y las deudas que no se liberan en una quiebra. Este capítulo le permite al socio retener la propiedad de mayor valor al permitido en un Capítulo 7 por no estar exenta, como por ejemplo el hogar o automóvil, si el ingreso le permite pagar el exceso de valor dentro del plan. El socio tiene que contar con un ingreso suficiente para cubrir sus necesidades y pagar los pagos requeridos según vencen. Si el socio tiene préstamo hipotecario tiene que continuar con los pagos prospectivos, la cooperativa está obligada a aceptar los pagos y cobrar el atraso acumulado en el plan de pago.

Si la cooperativa tiene en su cartera de préstamos casos de préstamos cuyos titulares se hayan acogido a la Ley de Quiebras Federal bajo este capítulo, debe segregar dichos casos y evaluar individualmente cada uno de ellos a los efectos de determinar su posible cobro conforme a las particularidades de cada caso.



Planes de Pago

Acuerdo mediante el cual el deudor reconoce al acreedor la existencia de una obligación monetaria y el acreedor acepta el pago de la misma mediante pagos parciales de ésta, todo ello sujeto a los términos y condiciones que tanto el acreedor como el deudor pacten por escrito. Los términos, vigencia y condiciones originales del pagaré permanecen inalterados. El plan de pago presupone una situación provisional. Ejemplos: a) Por sentencia. b) Estipulación privada entre las partes. c) Diferimiento. Todos tienen que incluir los términos y condiciones por escrito, como sería, a modo de ejemplo, el periodo durante el cual se diferirán los pagos; los intereses a pagarse durante ese periodo, si alguno; la cantidad del pago durante el periodo que cubre el plan de pago, entre otras.

Reestructuración

Cambio de las condiciones pactadas de un crédito o préstamo de forma favorable al deudor, normalmente para que pueda hacer frente al

compromiso básico de su devolución y el pago de los intereses. Por definición del ASC 310-10-35-10, todos los préstamos reestructurados son préstamos en menoscabo ("impaired"), por lo que, como norma general, requieren un ajuste en su valoración en libros. Por tanto, una reestructuración deberá cumplir con las siguientes dos condiciones (1) el deudor está experimentando dificultades financieras y (2) la modificación realizada por el acreedor constituye una concesión. La concesión puede establecerse mediante un contrato entre la Cooperativa a y el deudor, o ser impuesta por ley u orden judicial. La definición de los préstamos reestructurados deberá estar establecidos en sus normas prestatarias o Política de Crédito, las consideraciones para determinar si un deudor posee dificultades financieras, deberán estar documentadas en el expediente de préstamos. La reestructuración incluye casi siempre la modificación de los plazos de vencimiento, haciendo que se elimine así la acumulación de deudas a corto plazo y se conviertan éstas en deudas consolidadas a largo plazo; el reescalnamiento de la deuda, o sea el cambio en los montos anuales a pagar, de modo que éstos resulten más uniformes o graduales; la modificación en los intereses y otras cláusulas semejantes. Una vez reestructurado siempre será clasificado como préstamo reestructurado, a menos que sea pagado por completo, vendido o llevado a pérdida o se demuestre que la condición financiera del socio mejor presentando un buen historial de pago en los últimos 24 meses, por lo cual se puede clasificar como préstamo regular. La cantidad en menoscabo se medirá por el valor presente de los pagos futuros (a la tasa de interés efectiva del préstamo), o, en el caso de que exista colateral, por la diferencia entre el valor del colateral y el balance del préstamo. En la reestructuración el riesgo de incumplimiento es mayor que en el plan de pago, pues necesariamente con la modificación de las condiciones originales del préstamo, se tiene que preparar un nuevo pagaré. El plan de pago es por un periodo de tiempo definido y provisional, y las condiciones y términos originales del pagaré no se afectan. Los análisis realizados para evaluar el menoscabo de los

préstamos reestructurados deberán estar debidamente documentados y disponibles para los auditores externos y examinadores de COSSEC. Además, deben estar incluidos en la norma o política aplicable.

Diferimiento

Suspender, aplazar o dilatar la ejecución de una cosa o su pago. Aplica cuando las dificultades del deudor para realizar sus pagos son circunstancias temporales.

Para que una cooperativa de ahorro y crédito conceda pagos diferidos, el deudor debe demostrar su compromiso para el repago de sus obligaciones, lo que se verifica mediante la revisión de su historial de pago de la deuda, por un periodo de al menos tres (3) meses previos a la solicitud o consideración del diferimiento. Excepto en los casos en que el deudor pueda demostrar que el incumplimiento se debió a problemas de salud o cambios involuntarios en su circunstancia de empleo o modo de generar ingresos.

El diferimiento sólo debe concederse en los casos de préstamos en delincuencia en los cuales los deudores han demostrado un esfuerzo constante y habilidad de repago. El diferimiento no podrá concederse más de una (1) vez en un periodo de doce (12) meses, o dos (2) veces en un periodo de cinco (5) años.

Refinanciamiento

Sustitución de un crédito o préstamo por uno nuevo a su vencimiento. Se puede hacer para aprovechar mejores condiciones del mercado. Se extingue el préstamo original. Está atado a un bien mueble o inmueble.

Novación

Sustitución de una obligación por otra que extingue o modifica la primera. Consiste en renegociar el préstamo y pactar unas condiciones distintas a las originales, que tienen el efecto de extinguir la deuda original y crear una nueva.

**Documentación y
Análisis de la
Adecuación de la
Reserva para Préstamos
Incobrables**

En esta área el Examinador:

1. Obtendrá el informe de morosidad del sistema de información a la fecha del examen.
2. Verificará las operaciones matemáticas y cuadrará los totales con el correspondiente gasto de provisión para préstamos incobrables y la cuenta del mayor general.
3. Verificará los balances morosos contra el auxiliar de préstamos, basado en muestras.
4. Verificará el procedimiento utilizado por la cooperativa para segregar los préstamos morosos.
5. Verificará la colateral existente contra los respectivos subsidiarios (acciones, depósitos, etc.) y la razonabilidad de su valor asignado. Por ejemplo: en los casos de autos si se utilizó el "blue" o el "black book"; en las propiedades inmuebles las tasaciones.
6. Verificará basándose en muestras, qué sucedió con los préstamos morosos sobre 365 días informados en el informe del periodo anterior. Es decir, verificará si los préstamos morosos con un año o más de atraso en sus pagos y en los que no hubo ningún movimiento presentado en el informe del periodo anterior fueron cargados contra la Reserva para Préstamos Incobrables.
7. Examinará los documentos que respaldan los cargos durante el periodo para asegurarse de que están debidamente documentados en cuanto a las gestiones de cobro.
8. Se asegurará que los préstamos cargados hayan sido debidamente aprobados por la Junta de Directores y que se haya establecido un control sobre los posibles recobros.
9. Revisará la relación de préstamos por antigüedad, para determinar su cobrabilidad a la fecha de examen. Esto lo hará basándose en las



conversaciones con los empleados del departamento de cobros, historial del socio, la revisión de cobros subsiguientes a la fecha de examen y la revisión de las gestiones de cobro.

10. Revisará la suficiencia de la reserva y que cumpla con los parámetros establecidos en el Reglamento 8665. Si la reserva requerida es mayor a la Reserva para Préstamos Incobrables, consultará con el Supervisor a cargo, la acción a tomar.
11. Resumirá los resultados obtenidos.

Cumplimiento con GAAP

Una Reserva para Préstamos Incobrables registrada de conformidad con GAAP cuantifica el mejor estimado de la cooperativa sobre la cantidad de préstamos incobrables probable basándose en la información y eventos corrientes. El estimar esta cantidad involucra el juicio de la Gerencia y es inevitablemente imprecisa.

Dos reglas de GAAP rigen la valoración de la Reserva para Préstamos Incobrables. Una cubre los balances grandes en préstamos no homogéneos (ASC 310-10-35), usualmente los préstamos comerciales y de agricultura. La otra regla cubre los grupos de préstamos homogéneos como las tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios residenciales y préstamos de consumo. A continuación detallamos de forma general estas reglas:

- Préstamos comerciales y de agricultura – GAAP provee unas guías sobre los métodos aceptables para medir el deterioro de préstamos de gran balance evaluados individualmente. Específicamente, GAAP establece que, si el deterioro de estos préstamos existe, la cooperativa debe medir el misma basada en lo siguiente:
 - El valor presente de los flujos de efectivo futuros de principal e intereses esperados descontados a la tasa de interés efectiva del préstamo;

- El precio (valor) en el mercado del préstamo; o
- El justo valor de la colateral, si aplica.

Al desarrollar el estimado esperado de los flujos de efectivo futuros para un préstamo, la cooperativa debe considerar toda la información disponible que refleje eventos pasados y condiciones corrientes, incluyendo el efecto de factores ambientales existentes.

- Tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios residenciales y préstamos de consumo – Las cooperativas evalúan colectivamente grandes grupos de préstamos homogéneos con balances pequeños para ver su deterioro en lugar de evaluarlos individualmente. Los grupos podrían incluir préstamos evaluados individualmente (como los comerciales y de agricultura mencionados anteriormente) que la cooperativa no los considera deteriorados individualmente.

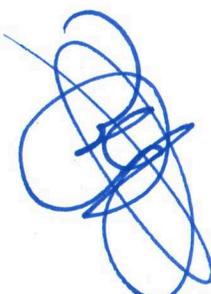
De acuerdo a GAAP, una cooperativa debe aumentar su reserva cuando ha incurrido en una pérdida probable y puede determinar la cantidad razonablemente.

Análisis de Gestiones de Cobro

Los examinadores deben revisar el indicador de Tasa de Morosidad al igual que el nivel de préstamos llevados a pérdidas, cuando van a evaluar los procedimientos de cobro. Esta información muestra el potencial e historial de pérdidas de la cooperativa. La adecuación de las políticas de cobro y el cumplimiento con éstas, son indicativos de hacia dónde se dirige la morosidad. La distribución de la morosidad también puede reflejar si es un problema antiguo o reciente.

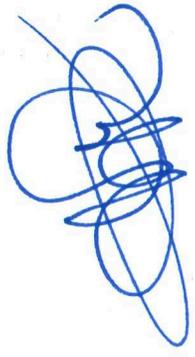
Cada cooperativa debe establecer un procedimiento que se ajuste a su tamaño, complejidad, membresía y localización geográfica. La política debe establecer metas definitivas y cuantificables. Estas por lo general tienen las siguientes características en común:



- 
- **Pronta acción** - Una acción rápida aumenta la oportunidad de éxito cuando se hacen gestiones de cobro.
 - **Seguimiento** - Las gestiones de cobro deben realizarse mediante una serie de requerimientos para que se envíe el pago. Estas deben comenzar con un recordatorio amistoso y aumentar en intensidad hasta llegar a exigir el pago de la deuda. El personal del Departamento de Cobro debe mantener un registro de todos los contactos realizados y el resultado de estos.
 - **Variedad** - Un sistema de cobros efectivo debe combinar gestiones mediante cartas, llamadas telefónicas, visitas y referidos a abogados y/o Agencias de Cobro. El personal de cobros debe tener una idea clara, tan pronto como sea posible, de la intención que tiene el socio para pagar. Como mínimo, el deudor debe iniciar y mantener el contacto regular con la Cooperativa. Si el deudor no muestra buena fe o intención, la Cooperativa debe tomar medidas más drásticas.
 - **Incumplimiento de compromisos** - Si el deudor no cumple con los compromisos contraídos, la cooperativa deberá dar seguimiento a la situación en un máximo de 48 horas.
 - **Seguimiento** - Si la cooperativa no cumple con las acciones de cobro indicadas a los deudores, estos pueden optar por ignorar las mismas.

- **Documentación** - El personal de cobros debe mantener documentada todas las acciones tomadas debido a la eventualidad de que se tome alguna acción legal en contra de la Cooperativa.

Los examinadores deben discutir cualquier deficiencia detectada tanto en las políticas como en los procedimientos de cobro con los empleados correspondientes. Las deficiencias encontradas en los procedimientos deben estar documentadas en el cuestionario de controles internos de esta área.



El Examinador también debe revisar varios casos de los préstamos llevados a pérdida. En ocasiones las Cooperativas pueden asignar estos casos a servicios externos de cobro. Estos servicios deben enviar informes periódicos a la Cooperativa. Si de estos informes se desprende que no se les da seguimiento adecuado a los casos, la Administración debe tomar la acción pertinente.

Una distribución de morosidad donde hay más casos en la categoría de 6 a 12 y 12 meses o más, que en la categoría de 2 a 6 meses, puede indicar que existe un problema de cobros. El Examinador deberá analizar la situación e identificar las áreas de deficiencias que ameritan atención en el Departamento de Cobro y establecer recomendaciones a la Junta de Directores y Administración. Esta situación también puede ser ocasionada por que no cargan a tiempo los préstamos considerados incobrables contra la Reserva para Préstamos Incobrables.

Bajo condiciones normales deben reflejar mayor cantidad de préstamos morosos en la categoría de dos a seis meses que en las demás. El Examinador podrá revisar préstamos con uno o dos meses morosos con el propósito de determinar si está comenzando alguna tendencia negativa.

Tendencias erráticas en la morosidad, tales como; aumentos seguidos por disminuciones considerables, no relacionadas a cargos contra la Reserva, pueden indicar algún tipo de alteración (cambio de fechas de pago o préstamos fraudulentos). El Examinador debe expandir el alcance de su análisis para evaluar estas tendencias.

En cooperativas pequeñas o de estructura no compleja, las gestiones de cobro pueden depender principalmente de recursos externos, como lo son: (1) Agencias de Cobro, (2) Abogados, (3) Compañía de Servicios de Cobro.

Áreas Críticas

El Examinador debe estar atento a las siguientes áreas críticas ("red flags"):

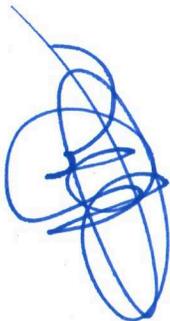
- Continuos problemas en el registro de las transacciones (ajustes constantes)
- Numerosas alteraciones, tachaduras o borrones en los documentos
- Empleados que no toman vacaciones y siempre trabajan hasta tarde
- Falta de aprobación por parte de la Junta de Directores de cargos a la reserva
- Pobres gestiones de cobro
- Falta de documentación en las gestiones de cobro
- Desconocimiento por parte del personal del Departamento de Cobros del estado de los casos
- Nepotismo
- Frecuentes cargos a la Reserva para Préstamos Incobrables
- Falta de una segregación de tareas adecuada
- Falla o demora al proveer informes y/o documentos
- Se proveen copia de los documentos en lugar de los originales
- Morosidad se altera mediante modificaciones a la fecha de vencimiento del pago y/o cantidad del pago

- Altos balances de acumulación de intereses por cobrar con préstamos al día
- Diferencia porcentual material en el resultado del análisis del efecto de la morosidad sobre el rendimiento
- Falta de cumplimiento en el manejo de los casos según sus políticas y manuales operacionales

Hojas de Trabajo

- ✓ Programa de examen – En estas hojas se detallan los pasos que el Examinador deberá seguir al realizar el examen del área.
- ✓ Cuestionario de control interno – En estas hojas el Examinador documentará la evaluación de los controles internos en el área.
- ✓ Cuestionario de cumplimiento con leyes y reglamentos – En estas hojas el Examinador determinará el cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables al área.
- ✓ Análisis y detalle de la morosidad – En estas hojas el Examinador determinará el por ciento de morosidad y el renglón de morosidad de estos casos según el tipo de préstamo.
- ✓ Efecto de la morosidad sobre el rendimiento – En esta hoja el Examinador determinará el efecto de los intereses correspondientes a préstamos morosos sobre el rendimiento de la cartera de préstamos.
- ✓ Análisis del movimiento de la morosidad entre renglones – En esta hoja el Examinador evaluará el movimiento de los préstamos morosos entre los diversos renglones. Además, podrá observar el efecto de los cargos a la reserva con relación a sus respectivos renglones.
- ✓ Análisis y determinación de la Reserva para Préstamos Incobrables – En esta hoja el Examinador determinará la reserva y la comparará con la reserva según el mayor general. De esta manera determinará el exceso o deficiencia en la misma y, de ser necesario, el ajuste para efectos del examen.

- ✓ Análisis del movimiento de la Reserva para Préstamos Incobrables – En esta hoja el Examinador podrá observar el movimiento de la reserva y, por consiguiente, establecer tendencias en la misma. Por ejemplo: la cantidad de cargos versus los recobros, la provisión del año versus los cargos, entre otros.
- ✓ Análisis del cambio real en la morosidad – En esta hoja el Examinador evaluará el cambio real que refleja la morosidad, de acuerdo con los gastos, recobros y reserva utilizada, entre otros.
- ✓ Prueba de préstamos morosos – En esta hoja el Examinador evaluará de forma general el proceso de evaluación, aprobación y desembolso de los préstamos. Además, evaluará la adecuación de las gestiones de cobro realizadas por la cooperativa, siguiendo los parámetros que se establecen en ella. La misma será completada para los préstamos seleccionados en la muestra de acuerdo a la hoja de trabajo para estos fines. Sirve de complemento en la evaluación del otorgamiento de préstamos, controles internos y cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables.



Refinanciamiento

Sustitución de un crédito o préstamo por uno nuevo a su vencimiento. Se puede hacer para aprovechar mejores condiciones del mercado. Se extingue el préstamo original. Está atado a un bien mueble o inmueble.

Novación

Sustitución de una obligación por otra que extingue o modifica la primera. Consiste en renegociar el préstamo y pactar unas condiciones distintas a las originales, que tienen el efecto de extinguir la deuda original y crear una nueva.

Compra de Préstamos y Participaciones

Compra de Préstamos y Participaciones son tipos de préstamos que van a estar incluidos en la evaluación del "CECL" con la particularidad de que estos préstamos en términos generales se evalúan de forma individual por las características no homogéneas de estos préstamos. La reserva dependerá del método de estimación utilizado. Será objeto de evaluación por parte del examinador, la razonabilidad de este análisis y los elementos de juicio utilizados para sustentarlo.

**Documentación y Análisis de la Adecuación de la Reserva para Préstamos Incobrables**

En esta área el Examinador:

1. Obtendrá el informe de morosidad del sistema de información a la fecha del examen. Además, solicitar el informe de morosidad de tarjetas de crédito (VISA/ Master Card).
2. Verificará las operaciones matemáticas y cuadrará los totales con el correspondiente gasto de provisión para préstamos incobrables y la cuenta del mayor general.
3. Verificará los balances morosos contra el auxiliar de préstamos, basado en muestras.
4. Verificará el procedimiento utilizado por la cooperativa para segregar los préstamos morosos.
5. Verificará la colateral existente contra los respectivos subsidiarios (acciones, depósitos, etc.) y la razonabilidad de su valor asignado.