

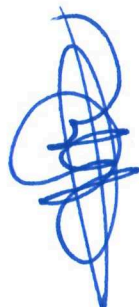
Sección 10 Morosidad

Mabel Jiménez Miranda, MBA
Presidenta Ejecutiva
COSSEC

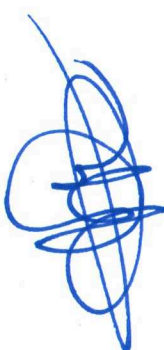
Este documento es una guía para los Examinadores e Investigadores de la Corporación Pública para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico (COSSEC), su uso es único y exclusivo para los empleados de la Corporación.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVOS	3
RIESGOS RELACIONADOS	4
VISIÓN GENERAL.....	4
ESTABLECIMIENTO DE LA RESERVA PARA PRÉSTAMOS INCOBRABLES.....	5
METODOLOGÍA.....	6
POLÍTICAS.....	7
PRÉSTAMOS MOROSOS	9
QUIEBRAS.....	9
PLANES DE PAGO	11
REESTRUCTURACIÓN	12
DIFERIMIENTO	13
REFINANCIAMIENTO.....	14
NOVACIÓN.....	14
COMPRA DE PRÉSTAMOS Y PARTICIPACIONES.....	14
DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ADECUACIÓN DE LA RESERVA PARA PRÉSTAMOS INCOBRABLES	14
ANÁLISIS DE GESTIONES DE COBRO	16
ÁREAS CRÍTICAS.....	18
HOJAS DE TRABAJO	19



Introducción



La Reserva para Préstamos Incobrables es una de las partidas importantes en el examen, ya que está directamente relacionada con el activo más importante de la cooperativa. El 16 de junio de 2016, el Comité de Normas de Contabilidad Financieras (el "FASB" por sus siglas en inglés) emitió una nueva norma contable, Actualización de Normas de Contabilidad ("ASU") 2016-13, Tema 326, "*Instrumentos Financieros – Pérdidas de Crédito*" (ASU 2016-13). La nueva norma introdujo la metodología de pérdidas crediticias actuales esperadas ("CECL" por sus siglas en inglés) para estimar la reserva por dicho concepto. El 2 de febrero de 2022, el FASB decidió no diferir nuevamente la fecha de implementación del ASU 2016-13 para entidades no públicas. Las cooperativas de ahorro y crédito autorizadas a realizar negocios en Puerto Rico (las "Cooperativas") y adscritas a la Corporación para la Supervisión y Seguro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Puerto Rico (COSSEC) son entidades no públicas; por lo tanto, las Cooperativas deberán adoptar CECL en los años fiscales que comienzan después del 15 de diciembre de 2022. Las Cooperativas deberán implementar CECL en función al año fiscal utilizado para la presentación de sus estados financieros auditados.

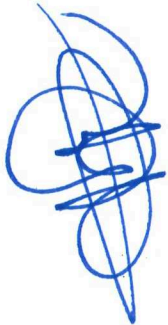
Las Cooperativas con activos totales menores a \$10 millones se les otorgará una prórroga de 24 meses para implementar CECL y poder cumplir con GAAP. COSSEC les permitirá a estas Cooperativas que calculen sus reservas por pérdidas de préstamos de acuerdo con cualquier metodología de reserva razonable, siempre y cuando esta cubra adecuadamente las pérdidas de préstamos conocidas y probables.

Durante la evaluación del Examinador debe utilizar como base: los parámetros establecidos en la carta circular 2023-01, Transición a la metodología Pérdidas Crediticias Actuales Esperadas ("CECL" por sus siglas en inglés) y el Reglamento 8665, documento que se actualizará conforme con esta metodología. En base a la Carta Circular Núm. 2021-

02 emitida el 2 de agosto de 2021, las Cooperativas debieron haber comenzado su preparación para implementar CECL

Objetivos

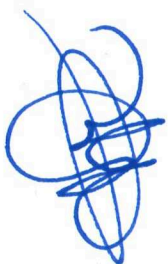
1. Determinar el riesgo de crédito de la cartera préstamos.
2. Identificar que metodología utilizó la Cooperativa para su estimación en cumplimiento con el "CECL". Deberá ser consistente en su aplicación y cualquier cambio prospectivo debe ser justificable.
3. Determinar que la cooperativa tiene políticas 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 este cónsona con el "CECL".
7. Verificar el cumplimiento con la Carta Circular Núm. 2021-02 "Reserva de Contingencia" que requiere una reserva de contingencia del 10% de las economías, a partir del 30 de junio de 2021.
8. Verificar, si aplica a la fecha del examen, que la Cooperativa haya realizado el análisis correspondiente al "CECL" y haya realizado el ajuste, si aplica, en estado de situación financiera ("balance sheet") para reconocer el efecto acumulativo correspondiente al cambio en la metodología CECL en la participación de los socios. Esto será a partir del comienzo del primer período de información en el que se adopte CECL, y el ajuste se conocerá como el "ajuste del primer día".
9. Solicitar a la Cooperativa el análisis de impacto del "CECL" en el indicador de Capital Real.
10. Identificar que el tratamiento contable realizado por la Cooperativa para el ajuste de "CECL" siguió los parámetros establecidos en la Carta Circular 2023-01- sección "Reglas Propuestas por COSSEC".
11. Realizar la prueba de amortización de préstamos para identificar desviaciones o continuas modificaciones de los términos originales en que fueron otorgados los préstamos.



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 con 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, Actualización de Normas de Contabilidad ("ASU") 2016-13, Tema 326, "*Instrumentos Financieros – Pérdidas de Crédito*" metodología de pérdidas crediticias actuales esperadas ("CECL" por sus siglas en inglés) 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 fue impactada por la nueva regulación "CECL" esta metodología requiere el reconocimiento de las

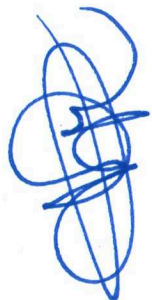
pérdidas crediticias esperadas de por vida, para los activos financieros medidos al costo amortizado, no sólo aquellas pérdidas crediticias en las que se haya incurrido a la fecha de los estados financieros. CECL también requiere la incorporación de pronósticos razonables y justificables en el desarrollo de un estimado de las pérdidas crediticias esperadas en el tiempo, manteniendo al mismo tiempo el requisito actual de consideración de eventos pasados y condiciones actuales. 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 préstamo, 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 que resulte en el establecimiento de una reserva adecuada conforme a las características particulares de la cartera de activos.

La Cooperativa deberá evaluar diferentes métodos de estimación sugeridos por el FASB (bajo el pronunciamiento del CECL) y determinar cuál es el mejor modelo que se ajusta a la realidad e información disponible de la Cooperativa. Esto será un ejercicio apropiado para poder planificar ante el posible impacto en el patrimonio neto regulatorio.

Es importante recalcar, que CECL **no requiere un método de estimación específico**. Las Cooperativas podrán elegir un método de estimación de pérdida crediticia esperada que se ajuste a sus sistemas existentes de evaluación de riesgos crediticio.

Algunos métodos aceptables incluyen el promedio ponderado de vencimiento restante ("weighted average remaining maturity"), la tasa de pérdida, "vintage análisis" y el flujo de efectivo descontado ("discounted cash flow").

Además, las Cooperativas deberán considerar formas de ajustar la experiencia de pérdida histórica no solo para las condiciones actuales, sino también para las predicciones razonables que pudiesen afectar la

cobrabilidad esperada de los activos financieros (i.e. cartera de préstamos). Una vez la Cooperativa haya seleccionado una metodología, deberá ser **consistente** en su aplicación y cualquier cambio prospectivo debe ser justificable.

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.

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 con su tamaño y complejidad y a su cartera de préstamos.

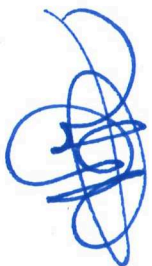
La efectividad de la metodología que siga la cooperativa para el establecimiento de la reserva requiere políticas y procedimientos que, como mínimo, deben abarcar lo siguiente:

- 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 de conformidad con ("ASU") 2016-13, Tema 326, "Instrumentos Financieros – Pérdidas de Crédito" metodología de pérdidas crediticias actuales esperadas ("CECL" por sus siglas en inglés) a los GAAP, al Reglamento 8665, a la Ley Núm. 255 y cualquier otra ley o regulación 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 pago alguno desde la última fecha de vencimiento según los términos y condiciones del pagaré o contrato.

Sin embargo, bajo la metodología de CECL para la determinación de la Reserva para Préstamos Incobrables un préstamo es considerado moroso cuando ha transcurrido sesenta y uno (61) días desde la fecha de vencimiento del pago y aún éste no se ha recibido. Bajo este método los préstamos morosos se clasifican de acuerdo con su categoría y término de morosidad según el Reglamento 8665.

Quiebras

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")
- Relevo ("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.

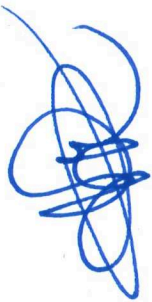
Si la cooperativa tiene en su cartera de préstamos casos de préstamos cuyos titulares se hayan acogido a la Ley de Quiebras Federal bajo este capítulo, debe segregar dichos casos y evaluar individualmente cada uno de ellos a los efectos de determinar su posible cobro conforme a las particularidades de 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 esta 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 tanto, suele referirse a aplazamientos de pago y reducciones del tipo de interés. Se realiza cuando un deudor no está en condiciones de pagar los compromisos que ha contraído o cuando ambas partes, por diversos motivos, prefieren modificar los términos de la deuda previamente pactada. Como en muchos casos no es posible o no es conveniente ejecutar la deuda se procede a negociar nuevos términos para su pago. 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 reescalonamiento 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. También se procede a veces a refinanciar la deuda previamente contraída, es decir a emitir nuevos préstamos, en condiciones más accesibles, con los que se pagan los anteriores. En dicho caso, y cuando el deudor se halla en una situación financiera crítica, puede establecerse también los llamados períodos de gracia, lapsos en los cuales el deudor tiene tiempo de recuperarse antes de iniciar los pagos correspondientes al nuevo préstamo contratado. Los períodos de gracia generalmente significan que, durante ese tiempo, no se realizarán pagos de capital sino exclusivamente de intereses. 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. La cooperativa como parte de las reestructuraciones debe tomar en consideración leyes especiales, como la protección de la vivienda principal, cuando se realizan acuerdo de pago en préstamos hipotecarios (Ley 184 de 17 de agosto de 2012, según enmendada).

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.

Los diferimientos se consideran préstamos en delincuencia en los cuales los deudores han demostrado un esfuerzo constante y habilidad de repago.

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.

Este concepto deberá ser corroborado con las normas prestatarias de cada cooperativa



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**

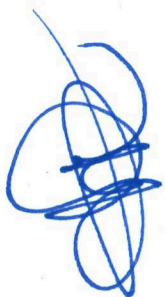
En esta área el Examinador:

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.

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 de Contabilidad vigente y las metodologías aplicadas de CECL. Si la reserva requerida es mayor a la Reserva para Préstamos Incobrables, consultará con el Supervisor a cargo, la acción a tomar.

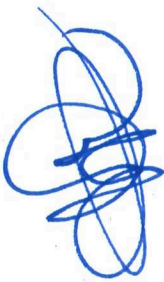
Resumirá los resultados obtenidos.



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. Si la cooperativa no cumple con las acciones de cobro indicadas a los deudores, estos pueden optar por ignorar las mismas.
 - **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 -

- **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 le 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
La reserva dependerá del método de estimación utilizado en la evaluación del "CECL". Será objeto de evaluación por parte del examinador, la razonabilidad de este análisis y los elementos de juicio utilizados para sustentarlo.

En la hoja de prueba el Examinador verificará el monto de la reserva según "CECL" 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 con 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.

- ✓ Análisis de cambios a los términos originales del préstamo- El Examinador verificará que exista una política para las moratorias o diferimientos (dificultad económica, evento extraordinario, entre otros) y la cooperativa documenta estos previo al otorgamiento de estos. El examinador evaluará estos mediante la hoja de trabajo de amortización de préstamos.