
Anexo 2: Ejemplo de Preguntas Relacionadas con el Riesgo Operativo de Administradores de Créditos al Consumo en México

Sociedad y Administración

- Antecedentes, estructura accionaria y experiencia operativa de la sociedad.
- Condición financiera / rentabilidad.
- Experiencia de la administración.
- Asignación de trabajo, capacitación y tasas de retención.
- Organigramas.
- Tamaño y composición de la cartera.
- Iniciativas estratégicas.
- Fuentes por producto.
- Acuerdos de subcontratación con terceros, en caso de ser aplicable.
- Fusiones o adquisiciones recientes o planeadas.
- Transferencia de la administración (derechos) reciente o planeada, en caso de ser aplicable.
- Tasas de cancelación (*runoff rates*).
- Desempeño de pérdida por cosecha (*vintage loss performance*) y tendencias a la fecha.
- Historial de bursatilización y planes a futuro.

Controles y Cumplimiento

- Resultados de auditorías internas y externas.
- Esfuerzos para asegurar el cumplimiento de disposiciones regulatorias.
- ¿Ha estado o se encuentra sujeto a cualquier acción regulatoria? De ser así, desarrolle cualesquier resultados de dicha acción.
- Litigios relevantes (pasados, presentes y esperados).
- ¿Ha sido rescindido en una operación con causa justificada? De ser así, por favor explique la razón.

Administración de Créditos

- Proceso para incorporar un crédito nuevo (*boarding process*).
- Procedimientos para la precisión de la incorporación (*boarding accuracy*) y la integridad de la información.
- Tasas de cancelación (*runoff rates*) y estrategias de retención.
- Procedimientos y controles de manejo de efectivo.
- Procesamiento y controles de pago.
- Administración de excepciones y suspensiones.
- Reconciliación y temporalidad de cuentas.
- Revisiones de calidad después del cierre de la operación.

Servicio al Cliente

- Procedimientos para dar respuesta a las consultas de los clientes.
- Estrategia y tecnología.
- Volumen de llamadas y tiempo promedio de respuesta.
- Porcentaje de llamadas atendidas por el sistema interactivo de respuesta (*IVR* o *interactive voice response*).
- Nivel de bloqueo de llamadas, en caso de ser aplicable.
- Tiempos de respuesta a consultas.
- Políticas en relación con incrementos en los montos de los créditos.

Cobranzas

- Estrategias de cobranza para etapas temprana, media y avanzada.
- Explicación de ciclos de llamadas y notificaciones, según el tipo de producto.

- Proporción cuenta-cobrador.
- Tasa de contacto con la persona correcta.
- Tiempo de espera y tasas de abandono.
- Uso de historial crediticio y de comportamiento, así como de otro tipo de tecnología.
- Políticas en relación con plazos de gracia (*payment holidays*), actualización (*re-aging*) y planes de pago.
- Tasas de morosidad, de migración (*roll rate*) y cura.
- Políticas en relación con reportes de crédito y comisiones por pagos tardíos.
- Uso de tecnología.

Mitigación de Pérdidas

- Cambios significativos (pasados o planeados) en procedimientos o énfasis en relación con estrategias o cronogramas de refinanciamiento.
- Prácticas de compensación.
- Procedimientos para el manejo de cuentas que declaran concurso mercantil.
- Proceso para declarar una cuenta como incobrable (*charge-off process*).
- Tratamiento de detección de fraudes.
- Presentación y seguimiento de juicios por deficiencia (*deficiency judgments*).
- Uso de asesores de crédito.
- Uso de subcontrataciones para recuperaciones.
- Tasas de recuperación.

Información a los Inversionistas

- Procedimientos para la divulgación de los reportes a inversionistas y fiduciarios.
- Procedimientos de anticipo (*advancing procedures*).
- Promedio mensual de inversionistas a los cuales se entregó información (últimos 12 meses).
- Promedio mensual en pesos de transferencias (últimos 12 meses).
- Número de transferencias atrasadas en los últimos 12 meses.
- ¿Las cuentas están mezcladas (*commingled*)? De ser así, ¿por cuánto tiempo?

Tecnología

- Fortalezas y debilidades del sistema central de administración.
- Capacidad restante en el sistema de administración.
- Disponibilidad, uso y seguridad del sitio web.
- Procedimientos de selección y supervisión de proveedores.
- Recuperación de desastres / planes de continuidad del negocio y éxito de la última prueba.
- Frecuencia respaldo de todo el sistema.
- Iniciativas a futuro.