

---

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

---

### ***Sociedad y Administración***

- Antecedentes, estructura accionaria y experiencia operativa de la sociedad.
- Condición financiera / rentabilidad.
- Capacidad para proporcionar declaraciones.
- Tamaño y composición de la cartera.
- Iniciativas estratégicas.
- Fusiones o adquisiciones recientes o planeadas.
- Prácticas de administración de riesgo.
- Experiencia de la administración.
- Número de empleados y colocadores.
- Asignación de trabajo, capacitación y tasas de retención.
- Organigramas.
- Uso de subcontratación, personal temporal y recursos transnacionales.
- Historial de bursatilización y planes a futuro.
- Desempeño histórico por canal de originación.

### ***Controles y Cumplimiento***

- Procesos de control de calidad (*QC*) y auditoría interna.
- Resultados de auditorías internas y externas.
- Esfuerzos para asegurar el cumplimiento de disposiciones regulatorias.
- ¿Ha estado o se encuentra sujeto a una investigación regulatoria o gubernamental? De ser así, desarrolle cualesquier resultados de dicha(s) investigación(es).
- Proceso de interpretación y seguimiento de cumplimiento regulatorio municipal, estatal y federal, incluyendo el uso de asesores y software de cumplimiento.
- Recompras por incumplimiento de declaraciones (\$ y # durante los últimos 12 meses).
- Litigios relevantes (pasados, presentes y esperados).
- Procedimientos de selección y supervisión de proveedores.
- Almacenamiento y actualización de políticas y procedimientos.

### ***Originación y Fondeo.***

- Estrategia de originación, mercado objetivo y canales.
- Prácticas de venta y publicidad.
- Criterios y uso de preselección (*prescreening*) y promociones.
- Tasas de respuesta a pre-aprobaciones.
- Uso de Internet, correspondencia directa y recursos de terceros.
- Procesos de aprobación y monitoreo para terceros originadores / filiales (en caso de ser aplicable).
- Procedimientos para asegurar la precisión en la instalación de créditos nuevos y la integridad de la información.
- Revisión de calidad después de la originación.

### ***Políticas de Suscripción***

- Políticas y procedimientos de suscripción por tipo de producto.
- ¿La suscripción está centralizada?
- Modificaciones recientes o planeadas a los lineamientos de suscripción.
- Forma de verificar ingresos, uso y activos.
- Ampliación de los límites de crédito.
- Requerimientos de documentación.

- Uso de crédito no tradicional en la colocación (*i.e.*, cheques cancelados de servicios públicos y renta (*cancelled utility and rent checks*)).
- Uso de la calificación de crédito, colocación automatizada y otras tecnologías.
- Porcentaje de la cartera aprobada mediante calificación automatizada.
- Procedimientos para asegurar el cumplimiento de leyes regulatorias y relacionadas con créditos predatorios (*predatory lending*).
- Tasas de interés y listas de comisiones (comisiones por retraso, etc.).
- Estructura de compensación del colocador.
- Niveles de facultades.
- Proceso/prácticas de excepción y anulación (*exception and override process/practices*).
- Procedimiento para completar las comprobaciones de integridad de la información.
- Procedimientos y sistemas de detección de fraudes.
- Procedimiento para entregar fondos al deudor (*i.e.*, correo / en persona).

### ***Tecnología***

- Fortalezas y debilidades del sistema central de originación.
- Capacidad restante en el sistema de originación.
- Disponibilidad, uso y seguridad del sitio web.
- Medidas de seguridad utilizadas para asegurar el cumplimiento de las leyes de privacidad del consumidor.
- Procedimientos de selección y supervisión de proveedores.
- Recuperación de desastres / planes de continuidad del negocio y éxito de la última prueba.
- Frecuencia de respaldo de todo el sistema.
- Iniciativas a futuro.