
Anexo 3: Ejemplo de Preguntas Relacionadas con el Riesgo Operativo de Administradores de Arrendamientos de Automóviles, Flotillas y Equipo en México

Sociedad y Administración

- Antecedentes, estructura accionaria y experiencia operativa de la sociedad.
- Condición financiera / rentabilidad.
- Porcentaje del valor neto de la sociedad basado en residuales no realizados.
- Créditos de fondeo.
- Panorama de su industria y cómo ha cambiado en los últimos cinco años.
- Historial de bursatilización y planes a futuro.
- Desempeño de pérdida por cosecha (*vintage loss performance*) y tendencias a la fecha
- Experiencia de la administración.
- Asignación de trabajo, capacitación y tasas de retención.
- Organigramas.
- Tamaño y composición de la cartera.
- Iniciativas estratégicas.
- Fusiones o adquisiciones recientes o planeadas.
- Transferencia de la administración (derechos) reciente o planeada, en caso de ser aplicable.
- Tasas de cancelación (*runoff rates*).
- Acuerdos de subcontratación/servicios con terceros, en caso de ser aplicable.
- Composición y antigüedad de la flotilla.
- Competencia.

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.

Gestión y Monitoreo de Concesionarios/Clientes.

- Describa el proceso para evaluar las relaciones con los concesionarios de automóviles nuevos o usados asociados con el fabricante-franquiciatario o con concesionarios independientes de automóviles usados.
- Supervisión y administración continua del distribuidor a los arrendatarios.
- Describa los métodos utilizados para prevenir y detectar fraudes.
- Método y tiempo de pagos.
- Incumplimientos de primer pago, morosidad y reposición por distribuidor o arrendatario.

Administración de los Arrendamientos/Activos

- ¿Los términos del contrato varían para cada tipo de activo? ¿Cuáles son los términos clave típicos?
- ¿Existe algún arrendamiento con afiliadas del arrendador?
- ¿Los arrendamientos imponen o no al arrendatario la obligación de adquirir el bien arrendado a la terminación de los contratos respectivos (*open end* o *closed end*, respectivamente)?
- Proporcionar concentraciones de los 20 tipos principales de arrendamiento, arrendadores y proveedores.
- ¿Cuál es la vida útil estimada de cada activo?
- Plazo de los arrendamientos (incluir tipo de pago, *i.e.*, tasa fija o pago final (*balloon*)?)

- Indique si en los contratos de arrendamiento el arrendatario deberá seguir realizando los pagos correspondientes independientemente de cualquier dificultad que dicho arrendatario enfrente (*hell or high water clause*), y si el arrendatario es responsable de todos los costos y gastos relacionados con los activos (*triple net lease*).
- Describa las opciones terminales del arrendamiento disponibles para los arrendatarios.
- ¿Cuándo deja de generar intereses un arrendamiento en mora?
- Acreditantes con recurso vs. sin recurso.

Mantenimiento de la Cuenta

- Procedimientos para la precisión de la incorporación (*boarding accuracy*) y la integridad de la información.
- Describa el rastreo del colateral/ Código de Comercio Uniforme (*Uniform Commercial Code*) / del seguro.
- 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.

Mantenimiento y Rastreo de Vehículos.

- Proceso de preparación y mantenimiento de automóviles.
- ¿Es el arrendatario o la empresa quien administra el proceso de mantenimiento?
- Frecuencia de mantenimiento programado de vehículos.
- Rastreo de vehículos.
- Proceso para el rastreo de la antigüedad y el kilometraje de los vehículos.
- Coordinación y rastreo de flotillas en las ubicaciones de los clientes.
- Describa la cobertura del seguro y los términos del contrato.
- Proceso de titulación, identidad del titular del gravamen y almacenamiento de títulos.
- Experiencia en y prevención de robos.

Servicio al Cliente

- Procedimientos para dar respuesta a las consultas de arrendatarios, proveedores y clientes.
- Estrategia y tecnología.
- Volumen de llamadas y tiempo promedio de respuesta.
- Número de representantes y relación (*ratio*) en cuanto al volumen de llamadas.
- Nivel de bloqueo de llamadas, en caso de ser aplicable.
- Tiempos de respuesta a consultas.

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.
- Uso de historial crediticio y de comportamiento, así como de otro tipo de tecnología.
- Políticas en relación con reestructuras, prórrogas y diferimientos.
- Desempeño del valor residual y tasas y tendencias de devolución.
- Cronogramas de reposición por producto.
- Proceso para declarar una cuenta como incobrable (*charge-off process*).
- Uso de tecnología.

Devoluciones / Reventa (Remarketing) / Mitigación de Pérdida

- Reventa y proceso de disposición.
- Uso de subastas o lotes de concesionarios para vender vehículos recuperados.
- Reacondicionamiento de vehículos.
- Gastos históricos relacionados con el reacondicionamiento.
- Momento y método de transferencia de la propiedad a la disposición.

- Uso de subastas u otras formas de enajenación.
- Mantenimiento de vehículos, kilometraje y exceso de desgaste / recuperaciones.
- Tasas de recuperación por producto.
- Desempeño del valor residual y tasas y tendencias de devolución.
- Presentación y seguimiento de juicios por deficiencia (*deficiency judgments*).
- Tratamiento de detección de fraudes.

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 trasferencias (últimos 12 meses). / Número de trasferencias 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.