



L E N D E R A
crowdleasing

MANUAL DE COBRANZA



Índice



1. Introducción

Las instituciones de financiamiento colectivo (IFC) deberán contar con un manual de cobranza que incorpore las políticas, lineamientos y procedimientos en esta materia. Se deberá entender por cobranza extrajudicial a aquellas acciones tendientes a mantener una comunicación permanente con los Solicitantes que tengan por objeto reducir la probabilidad de incumplimiento en los pagos, incluyendo recordatorios enviados por mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas, así como las que permitan la recuperación de los créditos por la vía de la conciliación o arbitraje.

2. Procedimientos de Gestión de Cobranza

2.1. Recepción de Recursos

Para la recepción del pago de los créditos y/o arrendamientos, Lendera utiliza los siguientes medios:

1. Transferencia electrónica
2. Efectivo
3. Cheque
4. Domiciliación

2.2. Gestión de Cobranza

Lendera cuenta con un área de Administración de Cartera cuya función es dar seguimiento y gestionar todos los financiamientos. Esta área tiene a su cargo la parte de cobranza administrativa y judicial y son los responsables de la gestión de toda la cartera.

El proceso de cobranza y seguimiento se maneja de la siguiente manera:



Cobranza preventiva: En esta etapa el cliente recibe notificaciones electrónicas con 5 días de anticipación sobre sus vencimientos. Asimismo, el día de vencimiento es contactado por el área de cobranza para asegurarse de que hayan recibido los requerimientos de pago y se realice la cobranza efectivamente.

Cobranza Administrativa: Cuando un cliente cuenta con un atraso de 1 a 15 días se considera un caso de riesgo bajo, en este caso el área de cobranza realiza nuevamente llamadas de cobranza solicitando se realice el pago del adeudo así como de sus respectivos moratorios.

Cobranza Administrativa avanzada: Administrativa avanzada o extrajudicial: En esta instancia, el deudor recibe correos y llamadas diarias como medida de presión para el pago de su vencimiento. En esta etapa, el Gerente de Crédito y Cobranza también se involucra en materia de correos y llamadas para resolver la situación de impago, ya sea con depósitos parciales periódicos, reestructuras o renovaciones de crédito.

Cobranza Judicial: En esta etapa, se recurre a un despacho legal externo, quien entablará una demanda en contra del deudor.

Todos los días el área de cobranza revisa los pagos recibidos en los estados de cuenta, los verifica y aplica en el sistema de administración de cartera. Posteriormente hace una conciliación de lo recibido en bancos y lo aplicado en el sistema de administración de cartera, para evitar cualquier aplicación errónea.

Asímismo, da aviso al administrador de la plataforma para que como segundo filtro concilie estados de cuenta con el desglose reflejado en el sistema de administración de cartera y en caso de no haber errores se apliquen los pagos en plataforma para la dispersión de recursos a inversionistas participantes en el proyecto del que se trate.



3. Procedimientos para dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de pago a cargo de los solicitantes.

3.1. Matriz de Seguimiento de Cobranza

Lendera ha diseñado una matriz de seguimiento para la gestión y recuperación de la cartera vencida, misma que nos permite identificar el riesgo de cada uno de nuestros clientes. Del mismo modo clasificamos el riesgo de acuerdo a la antigüedad de saldos de cada uno de los créditos otorgados e implementamos y llevamos a cabo diferentes acciones en todos sus niveles.

ANTIGÜEDAD DE SALDOS CUENTAS POR COBRAR	CLASIFICACIÓN Riesgo	BAJO		MEDIO		MEDIO ALTO		ALTO		MUY ALTO		
		de 1 a 15	de 16 a 30	de 31 a 60	de 61 a 90	de 91 a 120	de 121 a 180	de 181 a 240	mayor de 240			
CLIENTE	Original	Total Aduddado										

	Estado	Tiempo	Riesgo	Descripción de la Actividad
Política - Acciones de Cobranza	Preventiva	5 días antes del vencimiento	Bajo	Lendera manda a los clientes correo electrónico de invitación de pago y se genera llamada telefónica un día antes del vencimiento y el día del vencimiento.
	Administrativa	de 1 a 15 días de vencido	Bajo	Se da seguimiento telefónico y se envían correos electrónicos para liquidar el vencimiento.
	Administrativa Intermedia	de 16 a 60 días de vencido	Medio	Se realiza primera visita a la empresa para generar un diagnóstico de la situación en general. En caso de no concretarse, se programa segunda visita para generar diagnóstico.
	Administrativa avanzada	de 61 a 90 días de vencido	Medio Alto	Se realizan notificaciones a la empresa, socios, representantes legales, obligados solidarios y/o avales. Se realiza orden de recuperación de activos y se procede a la recuperación del mismo.
	Judicial	de 91 en adelante	Alto	Se realiza entrega del expediente a despacho legal para la gestión judicial del mismo.



3.2. Mecanismos de comunicación con los inversionistas

A partir de que el solicitante tiene un atraso de más de 15 días se le notifica al inversionista la etapa de cobranza en la que se encuentra el proyecto en el que invirtió.

Las notificaciones se realizan vía correo electrónico, donde se explica al inversionista la situación y motivos por los que no ha recibido el pago de sus rentas o intereses.

4. Estrategias y acciones que se efectuarán para realizar la cobranza extrajudicial.

Cuando un cliente presenta retrasos, el área de cobranza interviene al cliente con acciones específicas de acuerdo a la matriz anterior y lleva a cabo todas las gestiones para la recuperación de los recursos o los activos sin necesidad de un proceso legal o judicial.

A partir de la etapa administrativa intermedia y cuando el cliente presenta atraso de más de 15 días se realiza una visita al solicitante para obtener información y conocer la razón por la que ha incumplido sus pagos. En esta etapa se envía saldo actualizado al cliente cada tercer día, plasmando acumulación de moratorios y posible deterioro de historial crediticio.

Cuando el vencimiento es mayor a 30 días se reporta en Buro de Crédito al cliente incumplido. Se realizan llamadas de cobro cada tercer día con requerimiento de pago inmediato. Se envía correo electrónico para dejar plasmado el incumplimiento.

Si el vencimiento es mayor a 35 días, además de las acciones anteriores se hace notificación al cliente de que su caso podrá ser turnado a un despacho legal.

Si el vencimiento es mayor a 45 días se revisa el expediente del cliente con el despacho legal, sin tomar acciones legales. Se realizan llamadas y envían correos electrónicos diario requiriendo el pago inmediato. Se realiza una segunda visita.

Cuando el cliente supera los 60 días de vencimiento se elabora y notifica demanda por parte del despacho legal, además de cobro diario para dejar plasmado incumplimiento. Para el caso de arrendamiento, se realiza orden de recuperación de activo.

Durante todo el proceso de cobranza, se busca entender la situación del cliente y los motivos del incumplimiento; conociendo el expediente y con revisión anticipada del despacho legal se realiza un Comité de Cobranza para definir la ruta a seguir.



Cualquier reestructura o renovación del financiamiento debe ser aprobada por el Comité de Cobranza y dependerá de la nueva evaluación crediticia que se haga del solicitante con la opinión del despacho legal.

El comité es quien tiene la facultad de autorizar todas aquellas reestructuras, quitas, demandas y demás acciones que se deriven de la cobranza.

Los criterios que el Comité deberá observar para la aprobación de una reestructura son:

1. Situación actual del solicitante
2. Disposición del solicitante
3. Expediente del crédito/arrendamiento
4. Resultado de la nueva evaluación crediticia.

Las acciones de cobranza se dejan plasmadas en un sistema de control interno para dejar constancia de la gestión realizada al cliente.

5. Procedimientos a seguir para seleccionar y contratar servicios de terceros que realicen actividades y actos de cobranza extrajudicial.

El proceso interno para contratar un tercero es el siguiente:

1. Se crea una solicitud de propuesta y es comunicada a los proveedores que se consideren pertinentes y de quien se recibirán propuestas de trabajo. Cubre los siguientes puntos:
 - a. Requerimientos y alcance
 - b. Términos y condiciones
2. Se revisan las propuestas enviadas por los proveedores.
3. Se selecciona a un proveedor basándose en la evaluación de las propuestas y en su adecuación a los requerimientos enunciados.
4. Se negocia la propuesta con el proveedor elegido
5. Se guarda la información de la segunda mejor opción.
6. Se firma el contrato.



REVISIÓN DE PROPUESTAS

Para poder contratar un tercero y deberá tener como mínimo 3 propuestas.

Las propuestas de proveedores son revisadas por:

- a) El área legal de Lendera.
- b) El personal involucrado en el proceso o servicio.
- c) El Director General.
- d) El comité de Riesgos, cuando implique la contratación de un tercero que implique la transmisión, almacenamiento, procesamiento, resguardo o custodia; cuando el tercero contratado tenga privilegios de acceso para conocer dicha información o a la información de configuración de seguridad, o bien, a la administración de control de accesos de información sensible, imágenes de identificaciones oficiales o información biométrica de los clientes.

Siempre que Lendera pretenda contratar servicios con terceros se deberá evaluar:

1. Experiencia.
2. Capacidad técnica, financiera, administrativa y legal.
3. Recursos del tercero (materiales, humanos, financieros, entre otros).

El proveedor que contrate Lendera deberá:

- 1.- Ser reconocido
 - Capacidad técnica comprobable,
 - certificaciones de la industria, en su caso
 - Mínimo 24 meses de experiencia otorgando el servicio.
2. Apegarse a la ley de ITF y políticas de Lendera
3. Entregar reporte de auditoría de sus operaciones y/o documento del resultado de la misma por lo menos una vez al año.
4. Acreditar a Lendera anualmente, que cuenta con controles de seguridad con medidas y controles que utilizadas para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información



Lendera debe evaluar las afectaciones cualitativas y cuantitativas que las operaciones contratadas con terceros implican y para ello se toma lo siguiente:

- a) La capacidad del tercero para actuar ante un evento contingente, procurando la continuidad del negocio.
- b) El tiempo que se invertirá para reemplazar al tercero contratado, en caso de que se termine la relación comercial.
- c) La limitación en tomas de decisiones efectivas por la información y procesos que lleva el tercero contratado.
- d) Impacto de la suspensión del servicio.
- e) Las medidas de seguridad que el tercero maneje en cuanto a información sensible de los clientes.

Debido al mercado de solicitantes con los que trabaja Lendera, la cobranza extrajudicial se realiza de manera interna. Las ejecutivas de cobranza son las responsables de realizar todo lo establecido en la matriz de cobranza de Lendera.

En casos muy especiales se contrata un despacho o tercero para gestionarla de acuerdo a lo siguiente:

1. Los despachos de cobranza deben tener un call center establecido, que cuente con sistemas necesarios para realizar la gestión de cobranza.
2. El área de cobranza se encarga de realizar visitas oculares para revisar las instalaciones y recursos materiales del despacho que se pretenda contratar.
3. Cuando se trate de una persona física con actividad empresarial se debe mantener una entrevista con el candidato.
4. El despacho o abogado a contratar debe contar con experiencia comprobable en el ramo financiero y mercantil.
5. Los proveedores seleccionados, con base en información proporcionada, deben entregar una evaluación de efectividad y un plan de acción.
6. Cuando se está de acuerdo en las condiciones se firma el contrato y se inicia el proceso.



Seguimiento del servicio contratado

Mensualmente se realiza una evaluación del servicio y resultados obtenidos por el tercero, ya que el despacho o abogado envía a Lendera relación de todo lo efectivamente cobrado y la misma revisan conforme a métricas previamente establecidas.

Cobranza Judicial

La contratación de despachos para cobranza judicial se realiza atendiendo las mismas especificaciones mencionadas anteriormente: que sea un despacho bien establecido, con experiencia y referencias comprobables.

Durante el proceso siempre se tiene contacto con el cliente y los abogados contratados, para dar seguimiento al servicio.

Los abogados envían un mapa procesal (mapa de cómo va el juicio) y cada mes se evalúa el avance y el tiempo del proceso que se está llevando.

6. Estrategias y acciones que se efectuarán para realizar la cobranza judicial.

En el caso de que aún se encuentre en incumplimiento alguno financiamiento (más de 90 días naturales), deberá turnarse el caso con su respectivo expediente a recuperación judicial para que el área legal realice las acciones correspondientes en tribunales.

Los plazos mencionados podrán manejarse con cierto grado de flexibilidad en casos donde las negociaciones y acciones previas dando resultado o se haya llegado a negociaciones positivas; en tales casos, el área de cobranza podrá mantener la cobranza extrajudicial por un plazo no mayor a 60 días.

En las etapas de la cobranza a cargo del Jurídico y de ser el caso que el acreditado ofrezca algún arreglo mediante una reestructura, un pago parcial o cualquier otro mecanismo diferente al pactado originalmente, es importante que el Jurídico se coordine con las áreas respectivas para evaluar en conjunto la conveniencia de la propuesta.

7. Mecanismos de comunicación con los inversionistas

A partir de que el solicitante tiene un atraso de más de 15 días se le notifica al inversionista la etapa de cobranza en la que se encuentra el proyecto en el que invirtió.



Las notificaciones se realizan vía correo electrónico, donde se explica al inversionista la situación y motivos por los que no ha recibido el pago de sus rentas o intereses.

Después de haber agotado todas las opciones para recuperar el dinero invertido, tanto en vía extrajudicial como judicial y si no se obtienen resultados positivos se considera una cuenta incobrable y esa situación es notificada al inversionista.

Lendera realiza la cobranza extrajudicial y judicial a través de un tercero, situación que se informa a los inversionistas en el contrato de mandato que firman al inicio de la relación.