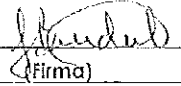




GOBIERNO DE PUERTO RICO

Autoridad para el Financiamiento de la
Vivienda de Puerto Rico

Asunto:	Procedimiento de Cobro de Préstamos en Atraso - Unifamiliar
Área:	Servicios de Préstamos
División:	Mitigación de Pérdidas
Aprobado por:	Luis Burdiel Agudo  (Firma)
Puesto:	Director Ejecutivo
Fecha:	11 de septiembre de 2018
Núm. Procedimiento	MMP-0100-001


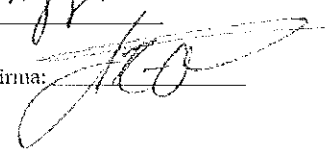
Propósito:	Estandarizar la forma en que se realizan las gestiones de cobro de los préstamos hipotecarios residenciales en atraso administrados por la Autoridad.
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Definiciones:	1. Autoridad: Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda (AFV).
	2. DSCMP: División de Servicios al Cliente y Mitigación de Pérdida.
	3. Informes de morosidad: Listado de préstamos hipotecario cuyos pagos estipulados en el pagaré hipotecario no han sido cumplidos por el deudor hipotecario.
	4. OSL: Oficina de Servicios Legales.
	5. Servicing Director: Aplicación que permite administrar los préstamos originados o adquiridos por la Autoridad.
	6. Collection Module: Es un módulo dentro de la aplicación de Servicing Director, en la que permite administrar los préstamos en mora y para cobrar los pagos de los préstamos en atraso.

Responsabilidad:	Acción:
Oficial de Cobros (o personal asignado)	1. Recibe de manera automática, informes de morosidad generados por la aplicación Servicing Director.
Oficial de Cobros (o personal asignado)	a. Préstamos con 36 días en atraso – Realizará llamada telefónica (Primer aviso) informando al cliente sobre el atraso en el pago de su hipoteca. Debe establecer fecha del próximo pago en que el cliente enviará el pago. Además, indagará con el cliente si incluirá el pago en atraso más el pago del mes corriente. También, deberá informar de

Fecha emitido: 11/sept./18

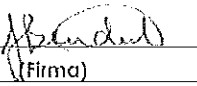
Página 1 de 5

Revisado por: Miguel González Firma: Recomendado por: Lcdo. Jason Caraballo Firma: 



GOBIERNO DE PUERTO RICO

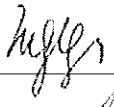
Autoridad para el Financiamiento de la
Vivienda de Puerto Rico

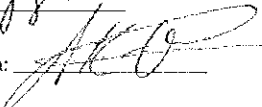
Asunto:	Procedimiento de Cobro de Préstamos en Atraso - Unifamiliar
Área:	Servicios de Préstamos
División:	Mitigación de Pérdidas
Aprobado por:	Luis Burdiel Agudo  (Firma)
Puesto:	Director Ejecutivo
Fecha:	// de septiembre de 2018
Núm. Procedimiento	MMP-0100-001

Responsabilidad:	Acción:
	<p>manera general, la opción de Mitigación de Pérdida en el caso que el cliente sea candidato para esta opción.</p> <p>Nota: Si se logra recobrar la deuda, el proceso de gestiones de cobro terminaría.</p>
	<p>b. Préstamos con 47 días en atraso - Durante este período, se genera de manera automática del <i>Collection Module</i> y se envía por correo regular la primera carta Payment Due Letter (CPmtDueLetter) informando al deudor sobre los 2 pagos vencidos de su préstamo.</p> <p>Nota: Si se logra recobrar la deuda, el proceso de gestiones de cobro terminaría.</p>
Inspector (o personal asignado)	2. Es conveniente que a los 60 días en atraso se refiera el caso a un Inspector, para que pueda inspeccionar la propiedad y emitir un reporte de la propiedad inspeccionada con la foto de la propiedad.
Oficial de Mitigación de Pérdidas (o personal asignado)	3. Préstamos con 62 días de atraso (dos meses) - Se generará de manera automática del <i>Collection Module</i> y se enviará por correo regular una segunda carta ofreciendo las distintas opciones que ofrece el Programa de Mitigación de Pérdida. De interesarle el Programa al cliente, se podría evaluar el caso, para ofrecerle las
Oficial de Mitigación de Pérdidas (o personal asignado)	

Fecha emitido: 11/sept./18

Página 2 de 5

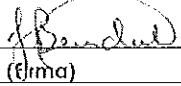
Revisado por: Miguel González Firma: 

Recomendado por: Lcdo. Jason Caraballo Firma: 



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Autoridad para el Financiamiento de la
Vivienda de Puerto Rico

Asunto:	Procedimiento de Cobro de Préstamos en Atraso - Unifamiliar
Área:	Servicios de Préstamos
División:	Mitigación de Pérdidas
Aprobado por:	Luis Burdiel Agudo  (Firma)
Puesto:	Director Ejecutivo
Fecha:	11 de septiembre de 2018
Núm. Procedimiento	MMP-0100-001

Responsabilidad:	Acción:
	opciones a las que este cualificaría (Ver procedimiento MMP-0100-02 de Mitigación de Pérdidas).
Oficial de Cobros (o personal asignado)	<p>4. Préstamos con 67-75 días en atraso – Deberá efectuar llamada de seguimiento (Segundo aviso) relacionado a los pagos en atraso. Todas las llamadas deberán ser documentadas en el <i>Collection Module</i>.</p> <p>Nota: Si se logra recobrar la deuda, el proceso de gestiones de cobro terminaría. De no conseguir acuerdos con el cliente, el caso pasaría al Oficial de Ejecución y Quiebras.</p>
Oficial de Ejecuciones y Quiebras (o personal asignado)	<p>5. Préstamos con 92 días en atraso (tres meses) – Preparar expediente de pre-ejecución con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Copia de Pagaré original y certificación de custodia del pagaré original por personal de la División de Bóveda de la Autoridad.b. Copia de Escritura de Hipoteca.c. Copia de Escritura de Compraventa.d. Copia de Estudio de Título / informe titularidad KARIBE.e. Certificación del CRIM.f. Direcciones postales y residenciales que se encuentren en el expediente del préstamo.g. Total adeudado hasta la fecha-<i>Total Due Report</i>.

Fecha emitido: 11/sept./18

Página 3 de 5

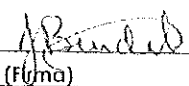
Revisado por: Miguel González. Firma:

Recomendado por: Lcdo. Jason Caraballo. Firma:



GOBIERNO DE PUERTO RICO


Autoridad para el Financiamiento de la
Vivienda de Puerto Rico

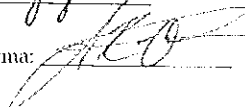
Asunto:	Procedimiento de Cobro de Préstamos en Atraso - Unifamiliar
Área:	Servicios de Préstamos
División:	Mitigación de Pérdidas
Aprobado por:	Luis Burdell Agudo  (Firma)
Puesto:	Director Ejecutivo
Fecha:	11 de septiembre de 2018
Núm. Procedimiento	MMP-0100-001

Responsabilidad:	Acción:
Oficial de Ejecuciones y Quiebras (o personal asignado)	6. Préstamos con 92 días en atraso (tres meses) – Se generará de manera automática del <i>Collection Module</i> y enviará por <u>correo certificado</u> la tercera carta al cliente sobre balance vencido. Nota: Si se logra recobrar la deuda, el proceso de gestiones de cobro terminaría.
Oficial de Cobros (o personal asignado)	7. Préstamos con 92-120 días en atraso – Realizar llamada al cliente (Tercer aviso) sobre pagos adeudados y orientación para que pueda evitar el que el préstamo sea referido al proceso de Cobro de Dinero y Ejecución de Hipoteca por la Vía Judicial. Nota: Si se logra recobrar la deuda, el proceso de gestiones de cobro terminaría. 8. Préstamos con 121-135 días en atraso – Referir a Oficina de Servicios Legales (OSL) para su evaluación y determinación sobre si el caso está legalmente listo para ser referido al cobro legal (Ver procedimiento MSL-0100-05 de Cobro de Dinero y Ejecución por la Vía Judicial).
Oficial de Ejecuciones y Quiebras (o personal asignado)	9. Recibe expediente de pre-ejecución con la evaluación y recomendación de la OSL.

Fecha emitido: 11/sept./18

Página 4 de 5

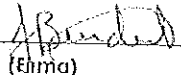
Revisado por: Miguel González Firma: 

Recomendado por: Lcdo. Jason Caraballo Firma: 



GOBIERNO DE PUERTO RICO

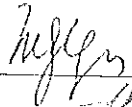
Autoridad para el Financiamiento de la
Vivienda de Puerto Rico

Asunto:	Procedimiento de Cobro de Préstamos en Atraso - Unifamiliar
Área:	Servicios de Préstamos
División:	Mitigación de Pérdidas
Aprobado por:	Luis Burdell Agudo  (Firma)
Puesto:	Director Ejecutivo
Fecha:	11 de septiembre de 2018
Núm. Procedimiento	MMP-0100-001

Responsabilidad:	Acción:
	10. Recibe y evalúa los informes mensuales que envían los Bufetes externos con el propósito de conocer el estatus de cada caso.
Oficial de Ejecuciones y Quiebras (o personal asignado)	11. Recibe y revisa las facturas sobre los Honorarios y los gastos. Si no cumplen con lo establecido en el Contrato vigente, dichas facturas serán devueltas.
Gerente Mitigación de Pérdida	12. Revisa las facturas y de estar de acuerdo, dar visto bueno.
Directora Servicios Legales	13. Recibe las facturas para verificación y aprobación.
Director Servicios a Préstamos	14. Recibe las facturas para revisión y aprobación.
Oficial de Ejecuciones y Quiebras (o personal asignado)	15. Realiza los trámites correspondientes para el pago de las facturas con el Área de Pre-intervención y mantiene copia de las facturas pagadas por Bufete.

Fecha emitido: 11/sept./18

Página 5 de 5

Revisado por: Miguel González Firma: 

Recomendado por: Lcdo. Jason Caraballo Firma: 