

Metodología de Clasificación de Servidores de Hipotecas Residenciales

Resumen

El proceso de clasificación de servidores de hipotecas residenciales tiene como objetivo primordial identificar y evaluar la calidad de la administración de los préstamos, los procesos de manejo de créditos vencidos, el cumplimiento con las directivas establecidas en los manuales y procedimientos y la estabilidad tanto operativa como financiera. El proceso de clasificación de un servidor evalúa la estrategia de la compañía para manejar los préstamos bajo diferentes condiciones, los procedimientos que sigue para mantenerse informado sobre la legislación vigente y los métodos para integrar posibles cambios a su servicio. Además, es de particular importancia el marco de control interno de la compañía, ya que éste valida el compromiso a mantener adecuadas prácticas operativas de negocio.

La calidad y la estabilidad en las operaciones de un servidor tienen un impacto directo en su capacidad de manejo de la morosidad.

Definición de la Clasificación de riesgo y escalas

Las clasificaciones de riesgo se asignan por tipo de servidor. Existen tres tipos de servidor: a) servidor residencial primario, (SP); b) servidor residencial maestro (SM); y, c) servidor residencial especial (SE).

El servidor especial tiene la tarea de maximizar las recuperaciones del portafolio que se encuentra en mora y en proceso de cobranza judicial. Por otro lado, el servidor maestro es responsable de la supervisión de las tareas de los servidores primario y especial, correspondientes a la administración de efectivo, cobranza y gestión de portafolio. Este documento se ocupa únicamente de la metodología de clasificación del Servidor Primario, cuyas responsabilidades se explican en la siguiente sección.

Los servidores son clasificados en una escala del 1 al 5, siendo 1 la clasificación más alta. Asimismo, dentro de cada categoría, los símbolos (+) y (-) corresponden a un mayor o menor riesgo relativo, respectivamente (ver apéndice A). Si una compañía no cumple con los criterios de clasificación, se le asigna la categoría E.

Servidor Residencial Primario

Las responsabilidades de un servidor primario incluyen la cobranza, manejo del efectivo, administración de garantías, servicio al cliente, la elaboración de reportes a los inversionistas, y actividades de manejo de morosidad y liquidación. El servidor primario debe mantener sistemas eficaces que le permitan reportar las actividades de préstamo al fiduciario o al inversionista, o en caso haya, al servidor maestro, quien es el encargado de supervisar y monitorear el desempeño del servidor primario.

Criterios de clasificación

La calificación que hace AAI de los Servidores, se enfoca en varios aspectos fundamentales de la operación del servidor, debido a que tienen un impacto directo en el desempeño del portafolio: a) historia corporativa y experiencia administrativa, b) posición financiera, c) estructura de Personal y capacitación, d) procedimientos y controles, e) administración del portafolio vencido, f) tecnología.

El tamaño de la compañía así como su participación de mercado no son elementos determinantes en este proceso; sin embargo, para determinar la efectividad de una operación, deben cumplir con ciertos estándares mínimos. Para poder otorgar un *rating*, el servidor debe de haber estado operando por un mínimo de 36 meses bajo la propiedad y la administración actual, además de ofrecer un tipo de producto determinado. Sin embargo, se puede dejar de

lado el requerimiento mínimo de los 12 meses si es que AAI clasifica al servidor por otro tipo de producto o si existe otro factor significativo y compensatorio.

Historia corporativa y experiencia administrativa

AAI evalúa el compromiso de la administración para proporcionar dirección estratégica de largo plazo y desarrollar tácticas operacionales que satisfagan los objetivos de servicio de préstamo de la compañía. Se analizan puntos como:

- Estructura legal y propiedad
- Experiencia de la gerencia (años)
- Historia de funcionamiento y características
- Tamaño de portafolio (escala de operaciones)

Posición Financiera

Para determinar la salud financiera, la viabilidad y liquidez de un servidor, AAI evalúa las memorias y los estados financieros auditados, tanto del servidor como de la matriz. AAI evalúa también la solidez financiera de la matriz o el *holding* y determina la rentabilidad de la operación de administración de portafolios.

Personal y Capacitación

La capacidad del servidor para manejar eficientemente su portafolio y su crecimiento depende de la experiencia y calidad de su administración y personal. A pesar de los cambios significativos que ha traído la innovación tecnológica, una administración de préstamos eficaz necesita personal con habilidades y conocimientos especializados. Es vital que los gerentes posean la experiencia necesaria para liderar a la compañía en situaciones complicadas.

AAI evalúa los ratios de rotación, así como los programas de capacitación.

Procedimientos y Controles

Las políticas y los procedimientos completamente documentados son fundamentales para un servidor, al permitir reforzar procesos efectivos de servicio de préstamos y lograr la distribución interna de sus estándares definidos.

AAI revisa los manuales de política y procedimiento, su difusión y relevancia, así como su actualización. También analiza el proceso de control de calidad de los procesos, en adición a las auditorías y el ámbito que éstas abarcan. Así sea realizada por una tercera persona o por un grupo independiente dentro de la compañía, la auditoría interna asegura adherencia a las políticas y procedimientos de la compañía. AAI cree que los controles de calidad y/o las auditorías internas deben realizarse, por lo menos, anualmente en todas las funciones de servicio.

Administración del portafolio

AAI evalúa las áreas participantes en la administración de préstamos para determinar los esfuerzos del servidor por estar en conformidad con las pautas de la compañía, del regulador, así como con las prácticas consideradas como mejores por la industria. Los criterios para determinar la eficacia del servidor implican una evaluación de la calidad y la ejecución de las funciones relacionadas con la administración del préstamo durante su vida. El nivel de la tecnología usado por un servidor para cada función de la administración de préstamo es un factor importante en la determinación del tipo de información necesaria e informes disponibles. El portafolio es revisado para obtener información sobre cambios en el tamaño y tipo del producto, distribución geográfica, y estadísticas de incobrabilidad.

Son analizados los procesos de Originación del préstamo, Cobranza y administración de efectivo, Reportes para Inversionistas y Servicio al cliente.

Administración de cartera vencida

Ya que las diferencias en prácticas de administración de portafolio y la forma en que se lleven a cabo puede afectar el desempeño del préstamo, la evaluación de la gerencia encargada de la administración de la cartera vencida. Incluye el análisis de indicadores de gestión, tales como morosidad histórica, estrategias de recuperación, tasas recuperación, manejo oportuno de tiempos de liquidación y adjudicación, así como métodos empleados para minimizar costos relacionados con esta función.

Los principales aspectos a analizar en la administración de cartera vencida son: cobranza, mitigación de pérdida y la recuperación del colateral y administración judicial, así como la administración de bienes adjudicados.

Tecnología

AAI analiza la existencia de una plataforma tecnológica que permita un desempeño eficiente de los servidores en la administración, control y resolución del portafolio. AAI reconoce que algunos servidores optarán por un nivel menos sofisticado de tecnología; sin embargo, se espera que la capacidad instalada sea suficiente para administrar la cartera existente y soportar los posibles incrementos futuros en el volumen de créditos administrados.

El análisis de la plataforma tecnológica se realiza con el fin de determinar la funcionalidad del sistema. Se analizan los procedimientos, su grado de integración y la frecuencia de los respaldos, así como su almacenamiento en las mismas oficinas o en algún sitio alterno. También se pide información sobre el plan de recuperación contra desastres.

Monitoreo del Servidor

AAI continuará monitoreando al servidor, y su clasificación puede ser puesta en observación, incrementada o degradada cuando la clasificadora considere que no refleja las capacidades operativas actuales del servidor. Se espera que los servidores informen a la clasificadora de cualquier cambio relevante en el volumen del portafolio, tipo de producto, estructura corporativa, posición financiera u otro cambio significativo que pueda tener impacto en su clasificación.

Las clasificaciones se basan en información proporcionada por el servidor y obtenida de otras fuentes consideradas confiables por AAI. La clasificadora no audita o verifica la autenticidad o la exactitud de dicha información. Las clasificaciones pueden ser modificadas o retiradas a consecuencia de cambios o falta de información disponible así como por otras causas.

Apéndice A: Escala de Clasificación

Las clasificaciones como servidor en el mercado peruano se encuentran en escala de 1 a 5, como en otros mercados.

Nivel Uno – Servidor con Desempeño General Superior

- SP1+ / SP1 / SP1- para servidor primario

Los servidores residenciales primarios que reciben la calificación de más alto nivel SP1 / SP1- tienen habilidades consolidadas y un desempeño con los más altos estándares dentro de la industria. Las áreas de la compañía clasificada operan en los más altos niveles de eficiencia y productividad, destacando:

- fuerte, estable y experimentado equipo administrativo(en su primer nivel) dentro de la industria y dentro de la empresa;
- fuerza laboral estable con mínima rotación de personal;
- programas de capacitación institucionales y altamente efectivos;
- significativa fortaleza financiera, reflejada en su clasificación de Riesgo Crediticio y en la evolución de estados financieros auditados;
- demostrada capacidad para administrar portafolios de activos propios o de terceros en las diferentes etapas de crédito (cartera vigente, cartera morosa y cartera vencida);
- políticas y procedimientos totalmente documentados, actualizados y disponibles en línea a todo su personal;
- plataforma tecnológica robusta, con sistemas totalmente integrados, documentados que demuestren alta capacidad de almacenamiento, seguridad y reporte respecto a la situación del activo administrado.

Nivel Dos – Servidor con Fortalezas Destacables

- SP2+/SP2/SP2- para servidor primario

Los servidores residenciales primarios calificados SP2+/SP2/SP2- han evidenciado un alto desempeño en diferentes aspectos de sus operaciones que los diferencian del promedio de la industria. Cuentan con fortalezas específicas como pudiesen ser entre otras:

- sólida administración y estable equipo administrativo;
- fuerte y estable posición financiera;
- efectivos programas de capacitación;
- efectiva administración de diferentes tipos de activos que formen su portafolio;
- políticas y procedimientos bien documentados y actualizados;
- sistemas y capacidades de reporte oportuno.

Nivel Tres – Servidor con desempeño aceptable / o adecuado

- SP3+/SP3/SP3- para servidor primario

Los servidores residenciales primarios clasificados SP3+/SP3/SP3- operan adecuadamente y satisfacen los requerimientos de inversionistas o terceros que encomienden sus activos en administración. Evidencian una posición financiera adecuada para el tamaño de activo operado, contando con controles internos adecuados y efectivos. Estos servidores cuentan también con un equipo administrativo eficiente así como capacitación, políticas y procedimientos adecuados con una base tecnológica suficiente.

Nivel Cuatro – Servidor con desempeño deficiente

- SP4+/SP4/SP4- para servidor primario

Los servidores residenciales primarios clasificados SP4+/SP4/SP4- deben demostrar una eficiencia para operar activos similar al nivel inmediato superior. Sin embargo, AAI considera que mantienen áreas de oportunidad que requieren una aguda supervisión. Los servidores clasificados en este nivel, no son considerados aceptables por AAI para participar como servidores en emisiones de deuda estructuradas. Algunas situaciones que son analizadas para determinar el movimiento de clasificación de un servidor en esta categoría hacia uno adecuado son: experiencia operativa respecto a la administración de un tipo de activo en particular; cuando la institución se encuentra en un proceso de fusión, adquisición, cambio de administración o conversión de sistemas (entre otros) y se espera la estabilización de dicho evento. Los SP4 pueden mejorar su clasificación si los procesos en cuestión se resuelven positivamente siempre y cuando sus otras áreas de negocio operen en forma constante o muestren un fortalecimiento.

Nivel Cinco – Servidor con desempeño inaceptable

- SP5 para servidor primario

Los servidores residenciales primarios clasificados SP5, no cumplen con los mínimos estándares para realizar su operación. AAI mantiene preocupaciones en aspectos tales como: procesos operativos, procesos internos o situación financiera. Los SP5 no son aceptables para operar como servidores en emisiones de deuda estructurada.

Nivel E – sin información disponible