

Estudio No. 27-2019:

□Recuperación de los saldos insolutos de créditos del RCC y morosidad□

Alcance

Determinar los resultados del proceso de recuperación de los saldos insolutos de la cartera de créditos del RCC, en el periodo bajo estudio.

Objetivos

Para el presente estudio, se definieron los siguientes objetivos:

1. Revisar el proceso de gestión de cobro de los créditos del RCC, de deudores fallecidos, en el periodo bajo estudio.
2. Verificar el cumplimiento de la normativa vigente, relacionado con el tema en revisión.

Resultados obtenidos

De conformidad con los objetivos propuestos para esta revisión:

- ✓ Al revisar el proceso de gestión de cobro de los créditos de deudores fallecidos con saldos insolutos, se obtuvieron resultados razonablemente satisfactorios; sin embargo, se determinaron algunos aspectos que llamaron a nuestra atención, tales como:
 - Oportunidades de mejora en la pantalla □Mantenimiento de Fallecidos□ (CYC09F002) y en el contenido del □Instructivo Cobro de Créditos del RCC y RTR□.
 - La existencia de algunas operaciones que exceden el tiempo establecido (10 y 5 días hábiles para el INS y la Sociedad de Seguros, respectivamente), para el envío del oficio de solicitud de cobro del saldo de la operación al ente asegurador, dado que se presentan dificultades para completar el expediente y poder iniciar el proceso de recuperación de los saldos ante la aseguradora.
 - Casos con más de 6 meses de transcurrido del envío del oficio de cobro al ente asegurador, sin recibir respuesta, lo cual repercute en la recuperación de la cartera.
- ✓ Se verificó el cumplimiento de la normativa relacionada con el tema en estudio, sin observarse otros aspectos que comunicar.

Estudio fue aprobado por el Cuerpo Colegiado en la Sesión Ordinaria No.113-2019 del 07 de octubre de 2019.