

Criterio para la Calificación/Clasificación de los Administradores de Financiamiento Estructurado en Latinoamérica

Criterio Maestro

Este reporte sustituye al reporte "Criterios Globales para la Calificación/Clasificación de los Administradores de Financiamiento Estructurado en Latinoamérica" fechado Febrero 6, 2013.

No se han introducido cambios significativos en la actualización de este criterio.

Criterios Relacionados

[Rating Criteria for Structured Finance Servicers \(Enero 30, 2014\)](#)

[Los reportes de criterios según el país específico, están disponibles en los apéndices de este reporte](#)

[Criterio Global de Calificación de Finanzas Estructuradas \(Junio, 2013\)](#)

[Criteria for Servicing Continuity Risk in Structured Finance \(Julio 2013\)](#)

[Criteria for Rating Caps in Global Structured Finance Transactions \(June 2013\)](#)

Analistas

Roelof Slump
+1 212 908-0705
Roelof.slump@fitchratings.com

Greg Kabance
+1 312 368-2052
greg.kabance@fitchratings.com

Román Sánchez
+52 81 8399-9119
roman.sanchez@fitchratings.com

Maria Paula Moreno
+57 1 326-9999
maria.moreno@fitchratings.com

Juan Pablo Gil
+56 2 499-3306
juanpablo.gil@fitchratings.com

Jayne Bartling
+55 11 4504-2602
jayne.bartling@fitchratings.com

Alcance

Este documento describe el criterio utilizado por Fitch para evaluar el riesgo operativo de los administradores de carteras de productos financieros estructurados (administradores o servicers) incluyendo RMBS, CMBS y ABS. Las calificaciones o clasificaciones como administrador son diferentes de las calificaciones de riesgo crediticio, por lo que son sujetas de un criterio y escala propios. Este criterio es de aplicación global, no obstante la existencia de particularidades en cada país/sector, debido a costumbres y legislaciones locales. Por lo tanto, la comparación entre administradores en diferentes países debe de interpretarse cuidadosamente. Sin embargo, el uso de un criterio global ayuda a Fitch a mantener la consistencia en el proceso de clasificación de los administradores, así como a identificar las mejores prácticas regionales y mundiales. Este criterio es aplicable a los administradores de carteras propias y de terceros.

Criterios Fundamentales de la Metodología

Compañía y Administración: Estructura corporativa, historia y experiencia administrando créditos o activos financieros indica el compromiso de la administración para proporcionar una dirección estratégica con el fin de alcanzar los objetivos de la compañía. Alianzas estratégicas, actividades de fusiones y adquisiciones, planes de expansión, impactan la habilidad del administrador de mantener o mejorar su desempeño.

Condición Financiera: La situación financiera del administrador indica su habilidad para enfrentar sus obligaciones, incluyendo pagos y el fondeo de su operación. En los casos en que existe una calificación de riesgo crediticio para la entidad, esta se utiliza para medir este factor, sin embargo para entidades no calificadas, el grupo de Instituciones Financieras de Fitch (o cualquier otro grupo de análisis de Fitch) llevará a cabo una evaluación de la situación financiera del administrador.

Personal y Capacitación: La efectiva operación de la cartera crediticia depende de las habilidades de gestión de los directivos y el personal en general. La experiencia en la industria y la prolongada permanencia en la empresa, genera operaciones más eficientes y de mayor estabilidad. La fortaleza de los programas de capacitación asegura que el personal está preparado para la posición que ocupa y actualizado en temas de la industria.

Procedimientos y Controles: La infraestructura de gestión de riesgos de los administradores es a menudo determinada por el tamaño y alcance de su operación. Se revisan las auditorías internas y externas, control de calidad, cumplimiento con normatividad, evaluaciones internas y disponibilidad de las políticas y procedimientos al personal. Las observaciones de las auditorías, y la atención prestada a la resolución de estas, indican el nivel de atención de la administración a mitigar los riesgos.

Administración de Cartera Crediticia: Las funciones de administración de créditos evaluadas por Fitch, incluyen: configuración de cuentas nuevas, contabilidad y administración de efectivo, reportes de cartera y a los inversionistas, servicio al cliente, y gestión y administración de activos.

Administración de Cartera Deteriorada y Vencida: La eficacia de las prácticas de gestión de un administrador de los créditos morosos o vencidos, es un factor determinante del desempeño de la cartera crediticia. Las funciones evaluadas son; cobranza, mitigación de pérdidas o recuperación, ejecución y adjudicación, así como la gestión de bienes adjudicados, incluyendo la liquidación de los mismos. Las áreas evaluadas en la gestión de cartera deteriorada varían dependiendo del tipo de administrador, tipo de activo y / o jurisdicción.

Tecnología: La tecnología permite al administrador difundir información de la cartera y otra información, tal como se define en los acuerdos de prestación de servicios, a clientes, inversionistas, administradores y beneficiarios. Los sistemas de información son necesarios para documentar acciones, saldos de las cuentas y dar eficiencia a los procesos. Sin embargo, el nivel de tecnología utilizado por los administradores es determinado por el mercado, producto y funciones a realizar.

Descripción General

Las calificaciones/clasificaciones del administrador se han establecido para proporcionar a los inversionistas y otros participantes del mercado una indicación clara y objetiva de las habilidades administrativas y de gestión de riesgos operativos de los administradores, en base a una evaluación estandarizada. La calidad de un administrador puede ejercer una influencia significativa en el desempeño de una cartera de crediticia, lo cual es particularmente importante para los inversionistas en instrumentos de financiamiento estructurado. El análisis del administrador y la divulgación de las calificaciones por la agencia, proporciona a los inversionistas una herramienta para identificar riesgos y beneficios adicionales asociados con un determinado administrador.

Las calificaciones/clasificaciones de administrador son requeridas principalmente a entidades que gestionan portafolios o carteras de operaciones de titularización. Sin embargo, las calificaciones/clasificaciones podrán ser emitidas para administradores que no participan en securitizaciones/titularizaciones de cartera. Dado que las calificaciones /clasificaciones de administrador o Servicer son distintas a las calificaciones/clasificaciones crediticias, estas pueden ser aplicadas tanto a los administradores de financiamientos estructurados, como a instituciones que administran un portafolio crediticio no titularizado, propio o de terceros.

El criterio de Fitch toma en cuenta no sólo los riesgos operativos de las funciones estándares de los administradores, sino también el efecto legal, cultural y económico de cada país. Mientras que algunos aspectos específicos de calificación/clasificación del administrador pueden variar por jurisdicción, el modelo se basa en el criterio global de la agencia. Se ha dedicado un esfuerzo considerable para establecer referencias adecuadas, a fin de que los retos locales y las condiciones del mercado de cada administrador se tomen debidamente en cuenta dentro de las calificaciones/clasificaciones.

Para mitigar la subjetividad en la asignación de los niveles de calificación/clasificación, Fitch ha diseñado una detallada matriz de puntuación, la cual incorpora una evaluación cualitativa y cuantitativa en relación a cada función del administrador. Cada función del administrador es revisada mediante un conjunto de criterios, y la puntuación de cada función es cuantificada para obtener un resultado ponderado.

Si bien, los criterios fundamentales de análisis son constantes en todos los tipos de administrador, clases o tipos de activos financieros y países, algunos factores pueden ser objeto de un análisis más profundo dependiendo de las circunstancias específicas del administrador. Ejemplos de estos factores incluyen modificaciones substanciales a la estructura organizacional, cambios en la situación financiera o tecnológica, y/o por una fusión reciente o cambios en el volumen/composición de la cartera administrada.

La estructura y las características de los activos financieros subyacentes (revolventes o no), así como las características de la garantía y acreditados (consumidores o empresas, buenos antecedentes crediticios o no) pueden afectar la naturaleza de los riesgos operativos identificados por el administrador.

Las calificaciones/clasificaciones específicas de Fitch según el país, se refieren a la jurisdicción en la que se encuentran los activos crediticios administrados, y no la localización geográfica o domicilio del administrador. Un administrador puede administrar diferentes clases o tipos de activos financieros y realizar más de una función en múltiples jurisdicciones. Sin embargo, en todos los casos, Fitch espera que el administrador disponga de personal experimentado para cada jurisdicción y cada tipo de activo financiero administrado.

Para facilitar la comparación de las calificaciones/clasificaciones, Fitch asigna calificaciones/clasificaciones que pueden ser identificadas, específicas no solamente para el país, de acuerdo a la clase de activo financiero, préstamos o tipo de crédito y/o clase de producto y para cada función realizada es decir, uno o varias de entre el administrador maestro, primario y especial.

Definición de las Funciones del Administrador

Las calificaciones/clasificaciones de administrador son asignadas por Fitch de acuerdo a la función que cumple la entidad; administrador primario (AP, *Primary Servicer* o PS), administrador especial (AE, *Special Servicer* o SS), administrador maestro (AM, *Master Servicer* o MS) y originador / administrador (*Seller/Servicer* o S/S). Se definen a continuación.

No todos los mercados utilizan todos estos tipos de administrador, y algunos mercados tienen calificaciones/clasificaciones funcionales adicionales, por lo tanto, deberá consultar los criterios específicos según el país o producto. Cada función del administrador requiere cierta mezcla de habilidades y cualidades para llevar a cabo las tareas necesarias de manera eficaz. Los criterios de Fitch se adaptan no sólo de acuerdo a la función, sino que los valores de ponderación de la matriz de puntuación (ver La Matriz de puntuación de Fitch en la página 11) se establecen de acuerdo a la importancia relativa de cada factor (ver "Criterios de Calificación/Clasificación", que comienzan en la página 4).

Funciones Típicas del Administrador	Administrador Maestro	Administrador Primario	Administrador Especial	Originador / Administrador
Administración del Crédito	X	X	X	X
Creación de Cuentas Nuevas		X	X	X
Contabilidad y Administración del Efectivo		X	X	X
Reportes a Inversionistas	X	X	X	X
Servicio al Cliente		X		X
Administración de Activos		X		X
Administración de Créditos Morosos o Vencidos		X	X	X
Cobranza		X	X	X
Mitigación de Pérdidas			X	X
Ejecución y Bancarrota			X	X
Administración de propiedades			X	X
Monitoreo del Administrador	X			

La tabla anterior ilustra las funciones típicas de administración asociadas a cada tipo de administrador. En algunos casos, ciertas funciones pueden ser manejadas por más de un administrador o la parte responsable definida en la titularización. Por ejemplo, en algunos productos el administrador primario sólo administra la cobranza en la fase inicial. Además, debido a que no todas las operaciones de financiamiento estructurado tienen un administrador maestro y un administrador primario, la función de informar a los inversionistas, puede ser asociada al administrador primario a través de la participación del administrador especial, en particular la información relacionada con préstamos morosos o vencidos. Las variaciones de este cuadro funcional se abordan en los apéndices correspondientes a cada país o producto específico.

Administrador Maestro

Generalmente, los administradores maestros son responsables de elaborar los reportes para los inversionistas, transferir los fondos a los fideicomisos, monitorear el portafolio y supervisar a los administradores primarios. En algunas jurisdicciones, los administradores maestros pueden proporcionar otros servicios como cubrir un déficit en los pagos de los créditos y/o suspensión o reemplazo temporal en caso de algún incumplimiento (incluyendo insolvencia) ya sea del administrador primario o especial. Los administradores maestros son responsables de la oportuna transferencia de los fondos provenientes de la cobranza y el informe de pagos a los inversionistas, ya sea directamente o a través del fiduciario. En el caso de que sea necesario anticipar pagos, Fitch espera que el administrador maestro demuestre que cuenta con la fortaleza financiera suficiente para hacer frente a sus obligaciones. Debido a esto, se incrementa el énfasis en la situación financiera de este tipo de administrador.

Administrador Primario

El administrador primario es responsable de administrar prudentemente día a día, y monitorear el desempeño de los créditos y los activos recuperados, si se presenta el caso. La administración primaria puede ser llevada a cabo por el originador o por un tercero contratado por el inversionista. En cualquier caso, Fitch espera que los administradores primarios mantengan sistemas efectivos y personal experimentado para desarrollar esas funciones descritas en el apartado referente a Administración de Cartera Crediticia (página 6) de este documento.

Administrador Especial

El administrador especial, toma la administración de créditos cuyo desempeño se encuentra por debajo de parámetros establecidos o cuando el conjunto de créditos morosos o vencidos le

son asignados, es responsable de maximizar la recuperación de los mismos. En las titularizaciones de activos financieros morosos o vencidos (también conocidos como activos deteriorados, de baja productividad o improductivos), el administrador especial puede ser el único administrador designado, ya que todos los créditos están técnicamente dentro de esta categoría. Fitch espera que el administrador especial demuestre experiencia en minimizar pérdidas a través de negociación directa con los o deudores, evaluación de estrategias alternativas de recuperación (*workout*), manejo de procesos como daciones, adjudicaciones, quiebras e insolvencias y administración y venta de inventarios de bienes recuperados.

Criterios de Calificación/Clasificación

Las calificaciones/clasificaciones asignadas por Fitch se basan en un proceso formal de revisión, evaluación y análisis de un número de factores clave, que incluyen estabilidad corporativa, condición financiera, experiencia del personal directivo y administrativo, capacidades tecnológicas, políticas y procedimientos, controles y desempeño histórico como administrador. Fitch evalúa la información recopilada a través del proceso de revisión e incorpora la información de desempeño de las transacciones, en caso de que aplique, al momento de realizar el análisis. Los resultados del análisis de la información son incorporados en una matriz de puntuación, la cual genera una propuesta de calificación/clasificación como administrador de activos financieros, la cual es uno de los factores considerados por un comité para la asignación de la calificación/clasificación. Estos factores se comentan a continuación:

Compañía y Administración

Fitch espera que un administrador o Servicer haya estado en operación y activamente administrando créditos del tipo de producto y la clase de activos financieros de la calificación/clasificación a asignar por un mínimo de 12 meses, bajo la misma estructura accionaria y/o administrativa antes de asignar la calificación/clasificación como administrador de activos financieros.

La revisión del administrador comienza con un análisis de la estructura corporativa, que incluye lo siguiente:

- Participación accionaria;
- Historia operativa y características;
- Volumen y estratificación del portafolio; y
- Conocimientos y experiencia del consejo de administración y la alta gerencia.

Fitch examina la estructura organizacional del administrador, historia de la compañía y el número de años de experiencia administrando créditos o activos financieros. Fitch evalúa el compromiso de la administración ejecutiva para proporcionar una dirección estratégica con el fin de alcanzar los objetivos de la compañía.

Fitch revisa el portafolio administrado para entender las variaciones en el volumen de activos financieros administrados. Asimismo, evalúa las alianzas estratégicas, actividades de fusiones y adquisidores, planes de expansión, así como la intención de dejar una línea de negocio y el impacto en la habilidad del administrador para mantener o mejorar su desempeño. Si un administrador busca entrar en nuevos negocios de forma agresiva, Fitch pone mayor atención en las capacidades y los recursos con los que cuenta el administrador para manejar el volumen adicional esperado. La agencia espera que los administradores calificados/clasificados en los niveles más altos de la escala tengan conciencia de las tendencias actuales de la administración y de las mejores prácticas.

Fitch analiza la experiencia y trayectoria de la alta dirección del administrador (incluyendo experiencia relevante con empleadores anteriores), de los miembros del consejo de administración, las actividades de los accionistas de la entidad así como de sus afiliadas, por lo que las inquietudes que surgen en esta categoría podrían anular el mecanismo de puntuación y como resultado, en algunas jurisdicciones Fitch podría optar por no asignar la calificación/clasificación de administrador.

Condición Financiera

Fitch evalúa la situación financiera del administrador para determinar su estabilidad, viabilidad y liquidez. La calificación/clasificación corporativa vigente y el historial de calificación/clasificación (sean estos intrínsecos o a través del respaldo de algún accionista),

los reportes anuales y/o los estados financieros auditados son solicitados y analizados previo a las visitas oculares. En su caso, y dependiendo del apoyo de los accionistas, las calificaciones/clasificaciones corporativas se utilizan como un factor para determinar la estabilidad y fortaleza del administrador, complementado con conclusiones a partir del análisis de los estados financieros del administrador y de otras fuentes. Esta información se utiliza para evaluar la capacidad de la organización para enfrentar condiciones adversas de mercado, financiar expansiones e inversiones de capital ya sea para mantener o aumentar la capacidad actual. Un administrador (o accionista comprometido a apoyar al administrador) que tenga una calificación/clasificación crediticia con grado de inversión, generalmente recibirá un mayor puntaje en la categoría de la condición financiera.

Para los administradores, que no cuentan con una calificación/clasificación de riesgo emitida por Fitch o si su matriz o accionista mayoritario no tiene una calificación/clasificación, el grupo de Instituciones Financieras de Fitch (o cualquier otro grupo responsable de las calificaciones/clasificaciones corporativas) llevará a cabo una evaluación con respecto a la situación financiera del administrador. Fitch requiere estados financieros dictaminados, historial de rentabilidad y sus fuentes, niveles y utilización de capital y liquidez, así como datos corporativos de pérdidas. Los resultados de esta evaluación interna se utilizan para determinar la puntuación de la categoría de condición financiera del administrador y así mismo discutirla en el comité de calificación/clasificación. Los comentarios relacionados con la situación financiera se incluirán en el posterior reporte de análisis del administrador.

En ciertos casos en los que la situación financiera de la entidad es considerada particularmente débil y/o el potencial del riesgo de insolvencia en los próximos 12-18 meses es muy alto, por lo que en algunas jurisdicciones, Fitch puede decidir, no asignar una calificación/clasificación de administrador. Un significativo deterioro financiero impactaría negativamente al administrador, lo cual podría crear un mayor énfasis en la categoría de la situación financiera en la calificación/clasificación, de manera que el sistema de puntuación de la matriz es sobreesfuerzo, y el riesgo en esta categoría se convertiría en el fundamento principal de la calificación/clasificación. Un enfoque similar se aplicaría a la bancarrota de la casa matriz, aunque se tomará en cuenta la posición del administrador con respecto a la quiebra o la administración.

Personal y Capacitación

La capacidad de un administrador para gestionar con eficacia su cartera y adaptarse al crecimiento depende de las habilidades de sus directivos y personal en general. Por lo tanto, Fitch típicamente analiza la calidad de los empleados en tres niveles: alta dirección, mandos intermedios, y el personal operativo en general. En particular con respecto a los administradores especiales, Fitch le brinda mayor importancia a la relativa experiencia del personal en la industria.

Fitch considera que una experiencia adecuada en la industria y una larga permanencia de la empresa puede dar lugar a operaciones más eficientes y a una mayor estabilidad. Los equipos de administración experimentados con una larga relación de trabajo pueden estar mejor preparados para adaptarse al cambio. Los administradores altamente calificados/clasificados generalmente presentan razonables niveles de gestión y de rotación de personal en comparación con el respectivo mercado nacional y sector económico. Como la calificación/clasificación de administrador es específica del país, Fitch evalúa el cumplimiento del administrador con la legislación laboral local y la eficacia con que interactúa con los sindicatos o comités de empresa, en su caso. Fitch también revisa el plan del personal para determinar la preparación que tienen los empleados en caso de que ocurran cambios significativos en el volumen y la carga de trabajo. Fitch considera favorablemente a los administradores que tienen un enfoque proactivo, en lugar de reactivo, en cuanto al manejo del personal.

Adicionalmente, Fitch evalúa la existencia de programas de capacitación integrales que incluyan temas específicos de la industria, entrenamiento funcional, tecnológico y de sistemas y de gestión o programas de desarrollo de liderazgo. Se hace especial hincapié en la capacitación con respecto a innovaciones tecnológicas, cambios de procedimiento, y mejoras del sistema que afectan directamente a los procesos y requisitos de trabajo. Al revisar el programa de capacitación de un administrador, Fitch distingue entre la formación o entrenamiento de habilidades, tales como habilidades interpersonales, trabajo en equipo y

manejo del estrés, y los programas que explícitamente educan al personal sobre tecnología, la industria y otros temas relevantes de negocios. Aun y cuando Fitch reconoce el valor y predominio del entrenamiento en el lugar de trabajo, para lograr una consistencia en toda la organización, también considera esenciales los entrenamientos técnicos específicos en determinadas funciones.

Fitch también considera que una exhaustiva evaluación del desempeño y los procesos de fijar objetivos son importantes para mantener, desarrollar e incentivar/motivar al personal, lo cual conduce a una efectiva operación.

Procedimientos y Controles

Fitch analiza la infraestructura para la administración de riesgo corporativo del administrador y evalúa el sistema de controles internos relativo al tamaño de la organización y el alcance de sus operaciones. La agencia revisa cómo los riesgos operacionales y regulatorios son monitoreados y administrados, así como la efectividad del programa de auditoría en la identificación de potenciales deficiencias de control. El proceso de control de calidad (CC o QC) tiene la misma importancia.

La existencia de políticas documentadas y manuales de procedimientos para cada una de las principales funciones del administrador son revisados por Fitch, también se estudia el proceso de revisión y actualización de tales procedimientos. Las mejores prácticas de la industria recomiendan la disponibilidad de las políticas, manuales de procedimientos y detallados diagramas de operación en forma electrónica, lo que permite que sean asimilados más rápida y eficientemente por el personal. Las revisiones del departamento de Control de Calidad ayudan a asegurar que los procesos se llevan a cabo precisa y oportunamente, detectar los errores de procedimiento hechos en el sitio, y ayudan a la administración en la rápida documentación en políticas y manuales, así como la implementación de cambios dentro de las áreas que necesitan mejorar.

Fitch considera la adecuada capacidad del administrador para dar cumplimiento a sus obligaciones legales y regulatorias. Adicional a la revisión de las políticas y procedimientos relevantes, y el proceso para asegurar la pronta diseminación de sus actualizaciones, generalmente se realiza una evaluación de las capacidades del personal responsable del cumplimiento legal y regulatorio. Para los sectores o jurisdicciones con amplias legislaciones o marcos regulatorios a las funciones de administración de carteras crediticias, se incrementa la importancia relativa de esta área.

De igual forma, Fitch pondera los conflictos de interés que se pudieran generar y sus mitigantes, particularmente cuando las actividades del administrador de cartera pudieran beneficiar financieramente a la entidad, sus tenedores u otras entidades afiliadas, con relación a otro rumbo de acción diferente.

La agencia toma en cuenta la frecuencia y exhaustividad de las auditorías operativas internas, así como a las auditorías externas pertinentes. Fitch analiza las auditorías con el departamento de auditoría y cumplimiento de la compañía para comprender el alcance de la auditoría y los resultados substanciales o relevantes. Se piden los planes de auditoría interna y los informes para revisar minuciosamente los planes, los resultados y conclusiones, las recomendaciones, la gestión de las respuestas y la evidencia de apropiadas acciones y seguimientos. Fitch considera tanto los hallazgos de la auditoría interna, como el nivel de atención que la administración da a solucionarlos y abordarlos durante la revisión para la calificación/clasificación de administrador.

Fitch también obtiene los resultados de las auditorías externas realizadas por una firma de contabilidad independiente y/o cualquier regulador externo. Estos sirven para demostrar que el administrador está llevando a cabo sus funciones libre de errores materiales, debilidad o falta de cumplimiento. Fitch también revisa los archivos de quejas de los clientes y/o encuestas a los clientes en su caso.

Administración de Cartera Crediticia

Las funciones de administración de créditos vigentes consideradas por Fitch, incluyen: configuración de nuevas cuentas, contabilidad y administración de efectivo, reportes de la cartera y a los inversionistas, servicio al cliente, administración de activos financieros y la administración en general.

Los análisis automatizados, tales como los parámetros de rendimiento o de cuadros de mando y los informes de administración generados por el sistema, son preferidos sobre las revisiones manuales, al asegurar una mayor precisión e integridad en los resultados y son más eficientes. Sin embargo, Fitch está consciente de que no todos los administradores en todas las jurisdicciones cuentan con sistemas para generar reportes automatizados.

Configuración de Nuevas Cuentas

Fitch analiza el proceso de configuración con respecto a nuevos préstamos/créditos para determinar la habilidad del administrador para manejar nuevas carteras de créditos. Fitch ve con especial interés los controles relacionados con la exactitud, integridad y suficiencia en la transferencia de datos, así como el registro documental del comportamiento histórico del préstamo. Fitch también evalúa la oportunidad del proceso y la flexibilidad de los sistemas para incorporar nuevos tipos y características de préstamos.

En algunos sectores, el sitio de almacenamiento de los expedientes físicos puede también ser examinado para evaluar la custodia de los archivos físicos, incluyendo los controles de acceso y la tecnología empleada para el rastreo de los expedientes. Fitch tiene una opinión favorable con respecto al uso de expedientes digitalizados y datos electrónicos.

Contabilidad y Administración de Efectivo

Fitch revisa los procesos de contabilidad y administración de efectivo para identificar la prudencia de las prácticas de cobranza, la precisión y puntualidad en la conciliación de pagos, los controles sobre la aplicación de los fondos a las cuentas del fideicomiso y la periodicidad de las conciliaciones bancarias. Cuando las transacciones requieren depósito en cuentas de garantía/reservas, Fitch considerará en el análisis los controles establecidos para la debida segregación y administración de los fondos recibidos.

Fitch identifica los controles sobre las modificaciones a los datos y ajustes con respecto a los términos y condiciones de los préstamos, tales como ajustes a los tipos de interés, vencimiento de los incentivos y cambios de producto. Un administrador experimentado establecerá un robusto y preciso régimen de reportes para identificar errores, omisiones y acciones fuera de los límites autorizados.

Reporte de Cartera y/o Inversionistas

Fitch revisa la capacidad del administrador para emitir reportes, incluyendo la oportunidad y precisión de la información al comunicar transferencias de fondos a los clientes, fiduciarios, inversionistas y/o administradores maestros. Cuando sea apropiado, Fitch verificará con su grupo de análisis de desempeño de transacciones para aclarar inquietudes con el reporte a los inversionistas o dueños de los activos financieros administrados. La calificación/clasificación se verá afectada por historiales de reportes tardíos o inexactos, así como las demoras en el envío de fondos cuando el administrador primario o maestro es el responsable de dichas funciones. La agencia espera que sólidas revisiones y procedimientos de autorización estén implementados para estas funciones. El crecimiento del mercado de securitizaciones/titularizaciones ha llevado a la creación de varios grupos en la industria comprometidos a fomentar la presentación de informes estandarizados, entre otras cosas. Fitch tiene una opinión favorable de los administradores que incorporan en su operación las normas instituidas por estas organizaciones.

Atención al cliente

Fitch considera que la calidad y la frecuencia de la comunicación con los acreditados pueden afectar el desempeño de la cartera. Fitch analiza cuan adecuada es la tecnología utilizada para contactar a los acreditados, tales como centros telefónicos de llamadas para atención y servicio a clientes y “marcadores automáticos” o predictivos para administrar a un gran número de clientes, así como a los picos en el flujo de trabajo. Se presta especial atención a la permanencia/experiencia del personal y a la intensidad del régimen de entrenamiento. Fitch también podrá examinar la documentación enviada a los acreditados, poniendo gran atención a la puntualidad y precisión de la emisión y periodicidad en los estados de cuenta del préstamo.

Administración de Activos

Como parte de la revisión de la administración de activos, principalmente relacionada con la administración de hipotecas comerciales, Fitch se concentra en los procedimientos para monitorear el desempeño del portafolio administrado. La revisión de Fitch, de la administración de activos, puede incluir actividades como: análisis de estados financieros y los inquilinos, monitoreo apropiado del seguro de la propiedad, el cumplimiento de las obligaciones

contractuales de la transacción, mantenimiento de las alertas del administrador y la administración de los depósitos en garantía y las cuentas de reserva. Fitch estudia también la inspección y el proceso de valuación de la propiedad, así como la administración de cualquier proveedor externo que realice estos servicios.

Administración de Cartera Deteriorada y Vencida

La eficacia en las prácticas de gestión con respecto a los créditos morosos de un administrador, es un factor fundamental en el comportamiento de cualquier cartera. Un administrador primario o especial, puede llevar a cabo la gestión de créditos morosos o vencidos. En algunos mercados/productos, el administrador primario administrará los préstamos en mora hasta un punto determinado, después el crédito pasará al administrador especial para realizar la resolución final. En situaciones donde no hay distinción alguna entre el administrador primario y especial, el proceso puede ser menos claro. Fitch espera una transferencia oportuna al administrador especial de los créditos deteriorados, cuando dicho proceso se haya establecido. Aunque el proceso es a menudo definido por el acuerdo de servicios, la agencia esperaría que el administrador primario y/o maestro aseguraran que los problemas potenciales por créditos deteriorados se estén gestionando de manera proactiva.

En el ámbito de administración de créditos deteriorados, Fitch evaluará la capacidad del administrador en lo que se refiere a varias áreas clave:

- cobranza;
- mitigación de pérdidas, la cual incluye procesos de recuperación, modificaciones, etc.;
- ejecución, adjudicación y bancarrota; y
- gestión de bienes adjudicados, la cual incluye la venta de los activos en la mayoría de los productos.

Las áreas específicas evaluadas con respecto a la administración de los créditos deteriorados pueden variar dependiendo del tipo de administrador, tipo de activo financiero, tipo de producto y/o jurisdicción. Por ejemplo, en algunos países la adjudicación o ejecución se encuentra muy regulada y es casi enteramente orientada por procesos judiciales, lo cual significa que el proceso de ejecución puede variar considerablemente de mercados con adjudicaciones extra judiciales.

Se espera que los administradores especiales (y administradores primarios cuando sean responsables de estas funciones) tengan conocimientos probados y entendimiento de las cuestiones legales, culturales y económicas en la jurisdicción(es) de sus activos administrados. Aunque algunas funciones pueden realizarse desde una ubicación central remota, Fitch ve favorablemente a los administradores especiales y primarios que emplean y localizan administradores de activos locales, o como mínimo, con una importante experiencia en la jurisdicción de la actividad. En caso necesario, esto puede requerir ser extendido a áreas geográficas específicas dentro de un país en particular.

Cobranza

Fitch espera que el personal asignado a la cobranza, tenga la experiencia y los conocimientos adecuados para manejar los créditos relacionados con los productos administrados.

Se espera que los procedimientos de cobranza, de los administradores primarios y/o especiales, sean lo suficientemente proactivos, pero no obstante, deben de estar ajustados a la situación en cuestión. Fitch espera que los acuerdos de pago y opciones ofrecidas al acreditado, así como las llamadas y los avisos de ciclos empleados, sean apropiados según las circunstancias del acreditado con el fin de generar mayores ingresos y tener una menor pérdida para el inversionista o dueño del portafolio.

Los acuerdos de administración por lo general determinan la programación que los inversionistas han acordado como punto de referencia para que se lleven a cabo las acciones de cobranza. Un administrador fuerte tendrá tecnologías de seguimiento y procedimientos de control de calidad robustos, tales como generación regular de informes para monitorear las cargas de trabajo del personal y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Mitigación de Pérdidas

Los administradores especiales mejor calificados, muestran una amplia trayectoria y experiencia en procesos de recuperación y mitigación de pérdidas, a través de conocimientos jurídicos y de la garantía. El personal de estos administradores, en particular los jefes de

equipo y jefes de departamento, idealmente tendrán el beneficio de haber trabajado en varios ciclos de negocio, incluyendo varios en etapa de depresión. Sin embargo, este nivel de experiencia no se puede aplicar a todas las jurisdicciones, en particular a aquellos con mercados relativamente nuevos en la generación de créditos hipotecarios y préstamos de consumo (por ejemplo, los mercados emergentes). Esta profundidad en la experiencia se toma en cuenta durante el análisis de calificación/clasificación de Fitch.

Fitch presta especial atención a la combinación de las estrategias adoptadas para mitigar pérdidas. Tradicionalmente, los administradores tienen una mayor recuperación al tener una mayor gama de estrategias que el personal de recuperación y mitigación de pérdidas puedan utilizar. Se presta especial atención a los procedimientos del administrador y la metodología adoptada, para determinar el valor presente neto el cual ayudara a establecer la mejor estrategia para mitigar pérdidas.

En los últimos años el uso de productos solución (reestructuras) en los procesos de recuperación se ha incrementado substancialmente. Fitch presta especial atención a la efectividad del administrador en identificar y recomendar estrategias de reestructura apropiadas, así como al seguimiento y el establecimiento de los contratos de reestructura con los acreditados. En las jurisdicciones en que es obligatorio presentar ciertos programas de reestructura, se evalúa el grado de adhesión del administrador a dichos programas.

Se espera que los factores considerados para determinar la estrategia de recuperación incluyan la voluntad/capacidad de pago de los acreditados. En consecuencia, Fitch examina las técnicas utilizadas para determinar la liquidez y/o circunstancias del acreditado, y en algunas jurisdicciones, la forma en que se evalúan otros activos del deudor cuya ejecución pudiera ser solicitada. La regulación también puede desempeñar un papel en el tipo de estrategias empleadas para cada jurisdicción y tipo de producto. Por ejemplo, la interacción entre los administradores y los acreditados relacionados a hipotecas residenciales y préstamos al consumo generalmente se regulan más activamente que los préstamos comerciales. El entorno legal y su impacto en la administración de activos financieros, en particular en la gestión de los créditos deteriorados, se describen con mayor detalle en los criterios aplicables según el país y/o tipo de producto.

En las jurisdicciones que cuentan con el recurso contra acreditado y/o seguro de hipoteca o esquemas de garantía del gobierno, Fitch evaluará la capacidad del administrador para gestionar eficazmente el proceso de recuperación del déficit. Fitch espera que los administradores estén familiarizados con la regulación nacional relacionada con la cobranza del déficit y las opciones disponibles para recuperar tales deficiencias. En los casos en que la actividad de recuperación es efectuada por un tercero subcontratado (*outsourcing*), Fitch evalúa la habilidad del administrador para dar seguimiento a las actividades del prestador de servicios.

En cuanto a los seguros hipotecarios y sistemas de garantía, Fitch espera que los administradores tengan las aplicaciones de software apropiadas y procedimientos formales para garantizar que las reclamaciones son debidamente almacenadas y monitoreadas y que los fondos, en su caso, se remiten a la cuenta indicada en la transacción. Cuando sea necesario, el proceso de calificación/clasificación también incluirá la revisión de los plazos y tasas de recuperación para evaluar la eficacia del administrador.

Administración de Ejecución, Adjudicación y Bancarrota

Siendo la ejecución del emplazamiento, la adjudicación y la quiebra/insolvencia, la parte más compleja de la recuperación, se requiere de un personal con capacidad y experiencia adecuada. Fitch examinará el proceso de asignación de casos en donde una estadística clave será el número de casos atendidos por Empleado de Tiempo Completo (ETC o FTE por sus siglas en inglés) del personal en el departamento. Un componente crítico en el fortalecimiento de la estructura de financiamiento estructurado es la valuación del activo subyacente. A menudo, un administrador designa un valuador externo para llevar a cabo las valoraciones. En tales casos, Fitch espera que haya un riguroso proceso en torno a la revisión de las valuaciones externas.

La participación de los tribunales en el proceso de ejecución puede variar considerablemente dependiendo de la jurisdicción y hasta la región (es decir, estado, provincia). Como resultado, Fitch espera que los administradores cuenten con personal preparado y con conocimientos en

los aspectos legales relacionados con la ejecución judicial e insolvencia. En algunos casos, los administradores iniciarán la ejecución al intentar llevar a cabo una resolución fuera de la corte con el acreditado, y cuando proceda, Fitch evaluará la eficacia de estas estrategias y cómo el administrador lleva a cabo sus recursos legales y la gestión de los activos. La capacidad del administrador para gestionar activamente el proceso judicial, incluyendo la comunicación con los tribunales y la coordinación de las subastas también se evaluará.

En la administración de las bancarrotas de los acreditados, Fitch espera que los administradores tengan la capacidad de rastrear y monitorear el estado de las respectivas quiebras, y asegurarse de que los reclamos se presenten de manera oportuna.

En algunos mercados, es típico que un administrador nombre a proveedores/contratistas terceros, tales como abogados externos, notarios, valuadores, gestores de activos, intermediarios y agentes de bienes raíces. En cada caso, Fitch examinará los procedimientos de los administradores para la designación y el control objetivo de todos los agentes externos utilizados.

Gestión de Bienes Adjudicados

Se espera que los administradores de carteras de hipotecas o préstamos garantizados con activos, empleen personal experimentado para administrar los bienes recuperados por ellos mismos o vigilar rigurosamente a terceros contratados para cumplir con esta función.

El proceso relacionado con la gestión de la posesión, requiere de una administración eficaz para maximizar el ingreso producto de su eventual venta. Fitch espera que los administradores obtengan un número suficiente de valuaciones (internas y/o externas) mediante las cuales se establezcan los precios de venta. Fitch también analiza la oportunidad para recuperar los bienes y para realizar la venta final para de este modo evaluar la eficacia del administrador.

Supervisión del Administrador

La responsabilidad de la supervisión del administrador primario o especial típicamente recae sobre el administrador maestro. El administrador primario o especial centra sus funciones en las prácticas de administración de cartera crediticia, reportes del portafolio y las remesas, administración de activos y el mantenimiento de los expedientes de crédito. Fitch presta especial atención a los métodos aplicados por el administrador maestro para asegurar que el administrador tiene procedimientos eficaces de vigilancia en relación a la cartera y mantiene un proceso de decisiones razonable. Los administradores maestros altamente calificados/clasificados tienen claramente definidos los programas de supervisión del administrador, los cuales incluyen revisiones anuales y visitas oculares periódicas.

Tecnología

Los administradores que prestan servicios de alta calidad, generalmente cuentan con una avanzada plataforma tecnológica para automatizar y agilizar los procesos. La tecnología ayuda a un administrador a difundir información de la cartera y otra información, tal como se definen en los contratos de administración, a clientes, inversionistas, administradores y beneficiarios; facilita el acceso a información relacionada con el crédito y portafolio. Sin embargo, hay administradores en algunas jurisdicciones y/o tipos de productos que actualmente no se benefician de la disponibilidad de sistemas avanzados. Para estos administradores, Fitch revisará las herramientas y otros controles a disposición del administrador, a fin de determinar la efectividad e idoneidad de la tecnología que utilizan. El apéndice de criterios para el país y/o producto en específico que acompaña a este reporte analiza la eficacia y la disponibilidad de soluciones de tecnología e información (TI) con mayor detalle.

La evaluación de Fitch incluye la revisión de la funcionalidad principal de todos los sistemas que son críticos para las funciones básicas de administración, tales como el servicio al cliente, cobros, y la mitigación de pérdidas. Para evaluar el uso eficaz de la tecnología en el contexto de grandes empresas, Fitch considera las políticas estratégicas de TI, así como la experiencia del personal en tecnología y la objetividad de las actualizaciones y mejoras.

Debido a la dependencia de los administradores en la tecnología, es imprescindible que estos mantengan planes comprensivos de recuperación integral de los desastres y de reanudación de negocios, incluyendo el respaldo de datos en copias de seguridad y el mantenimiento a las fuentes de energía ininterrumpida. Los administradores altamente calificados/clasificados mantienen planes para reducir o eliminar la cantidad de tiempo que los sistemas críticos están fuera de línea en el caso de un corte de energía, desastres naturales o de otra emergencia.

Fitch revisa que la recuperación de información en caso de desastres y los planes de reanudación de negocios sean adecuados y exhaustivos. También, es importante la frecuencia y el éxito en los simulacros con respecto a la recuperación de datos en desastres y la restauración de información.

Subcontratación (*Outsourcing*)

Si el administrador subcontrata parte de sus procesos, Fitch analiza la habilidad del administrador para reemplazar al proveedor de servicios, realizar estas funciones internamente o con planes de contingencia, en caso de ser necesario, y evalúa la calidad de los controles y de la supervisión del proveedor. Mientras que un uso controlado de subcontratación permite una mayor flexibilidad y una reducción en la dependencia operacional, especialmente durante períodos de mucho trabajo, Fitch espera que los administradores retengan personal propio con experiencia en la función subcontratada. Independientemente del grado de subcontratación, el administrador es el responsable final de los resultados de ejecutar las diversas funciones.

La Matriz de Puntuación de Fitch

La matriz de puntuación de Fitch está diseñada para reducir la subjetividad y facilitar la comparabilidad al momento de asignar la calificación/clasificación como administrador de activos financieros de crédito, proporcionando una base de discusión para el comité de calificación/clasificación.

Los criterios mencionados anteriormente en este documento indican las categorías que Fitch revisa, a fin de obtener información y documentación suficiente para tomar una decisión de calificación/clasificación de administrador de activos financieros de crédito.

Calificación/Clasificación Global de Servicer

Pesos Relativos de las Categorías	(%)
Compañía y Administración	5% - 15%
Condición Financiera	10% - 25%
Personal y Capacitación	10% - 25%
Procedimientos y Controles	10% - 20%
Administración de Cartera Crediticia ^a	15% - 35%
Administración de Cartera Deteriorada y Vencida ^b	0% - 35%
Tecnología	5% - 25%
Experiencia de Fitch ^c	0% - 10%

^a Incluye supervisión del Administrador y reportes a inversionistas (Administrador Maestro)

^b Incluye administradores especiales

^c Factor utilizado en un número limitado de productos para indicar la habilidad y disponibilidad del administrador para proporcionar información a Fitch

Cada categoría tiene un número de sub-componentes con objetivos cuantitativos y cualitativos los cuales se consolidan para dar una puntuación a la categoría. A su vez, todas las categorías son ponderadas con un peso específico, de acuerdo a la función del administrador, para obtener la puntuación final de la calificación/clasificación.

Las ponderaciones podrán diferir en función del tipo de administrador, clase de activo y en algunos casos por jurisdicción. Los ajustes a la ponderación dependiendo de la jurisdicción, en caso necesario, se abordan en el apéndice correspondiente para cada país.

En circunstancias limitadas, el comité de calificación/clasificación podrá determinar que un comportamiento excepcional o cierto riesgo en alguna sub-categoría pueden no estar suficientemente reflejados por la puntuación de dicha categoría. Cuando se estime necesario, un ajuste manual puede ser hecho a la puntuación de una categoría, pero sólo si está plenamente documentado y racionalizado para la discusión del Comité. Aun cuando el resultado de la matriz proporciona una calificación/clasificación recomendada, el analista podrá proponer una diferente y el comité será quien finalmente decida la calificación/clasificación a asignar. El documento que acompaña a la calificación/clasificación, presentará los factores clave particulares identificados en el proceso.

Proceso de Calificación/Clasificación

Fitch programa y lleva a cabo una visita ocular para todos sus administradores antes de realizar el análisis. Antes de la visita, Fitch solicita información preliminar, incluyendo organigramas, currículum vitae del personal clave, estadísticas de la cartera, copias de los informes de auditoría interna y externa y copias de los más recientes estados financieros

auditados. Para los administradores que buscan una calificación/clasificación por primera vez, se les requiere: un resumen destacando la historia de la organización y la operación, la administración actual, la estructura y las capacidades operativas. Esta información se utiliza para determinar si existe la probabilidad de asignar una calificación/clasificación. En algunos casos, especialmente en nuevos mercados, mayor conocimiento y experiencia organizacional puede ser necesaria antes de intentar llevar a cabo una revisión.

Durante la visita, se lleva a cabo una reunión con la alta dirección para comentar la estructura organizacional, las estrategias y planes de negocio. Las reuniones con los altos y medios directivos incluyen una discusión de los procedimientos, el personal, las capacidades del administrador y el rendimiento dentro de cada área operativa. Fitch también mantiene conversaciones con directores de departamento específicos, tales como los de sistemas y los encargados de llevar a cabo el informe a los inversionistas. Además, se celebran reuniones con empleados de ciertas áreas. Un recorrido por las instalaciones y demostraciones de la plataforma tecnológica utilizada para la administración de cartera crediticia típicamente son parte de la visita ocular. Fitch también puede llevar a cabo una revisión aleatoria sobre una muestra de los archivos en proceso o recientemente archivados a fin de confirmar los procesos y controles del Administrador.

La información obtenida durante el proceso de calificación/clasificación es examinada y analizada para después introducirla en la matriz de puntuación y presentarla al comité de calificación/clasificación. El administrador es contactado en caso de que existan temas no resueltos o falta de información. Basándose en los resultados de la matriz y el análisis efectuado, se presenta una propuesta de calificación/clasificación a un comité. El comité generalmente está integrado por analistas y directores del Grupo de Riesgo Operativo, miembros independientes, los equipos respectivos de transacciones de financiamiento estructurado, así como analistas relevantes de otras áreas.

Una vez que se toma la decisión de calificación/clasificación, el administrador es contactado y se le informa la calificación/clasificación asignada. Un comunicado de acción de calificación/clasificación (RAC por sus siglas en inglés) se publicará indicando la decisión del comité. Fitch puede a su discreción, publicar un reporte de análisis describiendo la empresa así como la opinión de la agencia sobre sus operaciones, fuerzas y desafíos o áreas de preocupación. Los comunicados de la calificación/clasificación y los reportes de análisis de los administradores de activos financieros de crédito están disponibles en el sitio web de Fitch en www.fitchratings.com.

Sensibilidad de las Calificaciones/Clasificaciones

Algunos procesos y/o eventos podrían afectar negativamente las calificaciones/clasificaciones en cualquier momento durante el ciclo de revisión y potencialmente causar una reducción en las mismas. Ejemplos de estos procesos o eventos incluyen, pero no se limitan a:

- Un importante deterioro financiero del administrador, su compañía matriz o una afiliada relevante.
- Un proceso de fusión o adquisición, que Fitch considere puede causar una interrupción en el servicio de administración de cartera.
- Una agresiva expansión de las responsabilidades de administración que afectara de forma relevante las necesidades de liquidez o requerimientos de personal del administrador.
- Un significativo cambio de plataforma tecnológica, o la falla del administrador para mantenerla operando de forma estable.
- Un cambio significativo en el equipo directivo y administrativo que Fitch considere fuera de lo ordinario.
- Niveles de rotación de personal más allá de lo ordinario.
- Auditorías operacionales con resultados débiles o negativos por un tiempo prolongado.
- Procesos jurídicos o judiciales de alta relevancia.

La existencia o aparición de cualquiera de los eventos o procesos arriba numerados o de otros de similar importancia, podrían resultar en ajustes cualitativos a la matriz de puntuación en cualquier momento durante el ciclo de revisión. La existencia o aparición de cualquier factor o evento puede también causar que Fitch programe visitas de revisión o juntas extraordinarias al

ciclo normal de revisión. También puede provocar que la calificación/clasificación sea puesta en observación hasta que el efecto del evento o proceso sea determinado.

Monitoreo Permanente del Administrador

Las revisiones del desempeño del Administrador se llevan a cabo de forma regular, no obstante, pueden llevarse a cabo con mayor frecuencia de ocurrir sucesos como los descritos anteriormente o cualquier otro evento que pudiera afectar sustancialmente los factores considerados en la calificación/clasificación. Los analistas de Fitch evalúan el entorno de los administradores de servicio en los mercados relacionados y pueden agregar, ajustar o eliminar los factores de la matriz de puntuación para los años siguientes.

Los analistas de Fitch tienen la oportunidad de trabajar e interactuar con los administradores, según sea necesario a través del uso de sus sitios web, llamadas telefónicas, visitas de revisión al Administrador en sus instalaciones y la participación en conferencias y reuniones de la industria. Fitch podrá solicitar para revisión los estados financieros parciales, para así determinar si se han producido cambios significativos desde la revisión previa.

Los analistas del Grupo de Riesgo Operativo obtienen retroalimentación de los grupos de análisis de financiamiento estructurado relacionados con el desempeño del administrador, ya que estos equipos interactúan frecuentemente con administradores en las revisiones de las operaciones de financiamiento estructurado y respondiendo las consultas de los inversionistas. La retroalimentación de los grupos de análisis de desempeño se utiliza para medir oportunidad en la información del Administrador y el nivel de conocimiento de la estructura de financiamiento estructurado. De la misma manera, los analistas del Grupo de Riesgo Operativo recaban información de otros grupos analíticos de Fitch sobre el desempeño financiero del administrador y otros desarrollos que puedan afectarlo.

Limitaciones de este Criterio

Los usuarios de las calificaciones/clasificaciones deben estar conscientes de las limitaciones en la naturaleza de la información que los administradores proporcionan y ponen a disposición de Fitch. Para emitir y mantener sus calificaciones/clasificaciones, Fitch se basa en información obtenida de los administradores y de otras fuentes que la agencia considera confiables. Fitch lleva a cabo una investigación razonable de la veracidad de la información de acuerdo con lo establecido en sus criterios y así mismo obtiene una verificación de la información obtenida de fuentes independientes hasta el punto en que sea posible para un determinado administrador en una jurisdicción específica. Sin embargo, la agencia no audita o verifica la veracidad o precisión de dicha información, o cumplimiento del administrador de la regulación o legislación que le fuera aplicable.

De igual forma, los administradores pueden realizar una demostración y descripción de la plataforma tecnológica que utilizan, sin embargo Fitch no lleva a cabo pruebas independientes o verifica la funcionalidad o interactividad de los sistemas utilizados, y tampoco determina cuan apta puede ser una aplicación tecnológica para un propósito particular.

En relación a las calificaciones/clasificaciones de administrador de ciertos tipos de carteras (ej.; hipotecaria residencial) o de ciertos tipos de administrador (ej.; administrador especial), Fitch puede revisar una muestra específica de expedientes de bienes adjudicados que hayan sido liquidados solo para confirmar que se han entendido las prácticas de recuperación de carteras deterioradas conforme a lo que se presentó en la revisión.

Algunos de los administradores de carteras utilizan empresas especializadas de servicios (*outsourcing*) para efectuar algunas o parte de las funciones de administración de cartera. Fitch Revisa los procesos y controles que los administradores han establecido en relación a los servicios subcontratados con dichas firmas, sin embargo no lleva a cabo una revisión de esas empresas.

Apéndice 1: Escala de Calificación/Clasificación

Las calificaciones/clasificaciones como administrador de Fitch se basan en una escala de uno a cinco, siendo uno la más alta. Dentro de cada nivel de calificación/clasificación, Fitch diferencia las calificaciones/clasificaciones por medio de signos positivos (+) y negativos (-). La escala de calificación/clasificación está diseñada para proporcionar una herramienta de medición para distinguir la calidad del administrador para los inversionistas y otros participantes del mercado para distinguir la calidad de la administración, así como para identificar las mejores prácticas del sector (tanto a nivel nacional como mundial).

En algunos casos, podrán presentarse ajustes a la escala de calificación/clasificación descrita a continuación para cumplir con requerimientos locales o regulaciones en algunos países. Esto puede implicar variantes de los prefijos de letras o categorías adicionales más allá de la escala de uno a cinco. Donde sea aplicable, la escala correspondiente será publicada en el apéndice correspondiente al país o tipo de activo específico.

Las calificaciones/clasificaciones típicamente tienen como prefijo una letra para denotar la clase de activo a la cual aplica - 'R' para carteras de créditos residenciales y/o RMBS préstamos hipotecarios, 'C' para comerciales y/o CMBS préstamos comerciales, 'AB' para respaldados por activos, 'SB' para créditos comerciales de saldos pequeños. El prefijo dependiendo el tipo de activo será seguido por la abreviatura que indica el tipo de administrador: 'PS' (administrador primario), 'MS' (administrador maestro), 'SS' (administrador especial) y 'S/S' (originador / administrador).

A continuación se presenta interpretación de cada calificación/clasificación:

Nivel Uno – Entidades que han demostrado los más Altos Estándares en las Funciones como Administrador

Estos administradores han demostrado un desempeño superior. Se espera que los administradores en nivel uno (1) tengan todos los aspectos de su organización operando a niveles superiores en eficiencia y productividad. Las características de los Administradores de nivel uno incluyen las siguientes:

- ☐ Historial de operación estable de largo plazo soportado por una bien planeada y ejecutada estrategia.
- ☐ Importantes recursos financieros que apoyan la viabilidad empresarial, tendencia financiera positiva.
- ☐ Bien establecido, plenamente integrado y maduro esquema de gestión de riesgos, mostrando las mejores prácticas de la industria, incluyendo la implementación proactiva de requisitos regulatorios.
- ☐ Equipo directivo superior, evidenciado por el alto grado de liderazgo en la gestión de las operaciones, así como una plantilla estable y bien capacitada.
- ☐ Experiencia probada en administración de operaciones incorporando las mejores prácticas de la industria, evidenciando métricas de desempeño superior y controles administrativos.
- ☐ Sistemas totalmente integrados y flexibles, con capacidades versátiles para generar informes, con actualizaciones y mejoras frecuentes.

Nivel Dos - Entidades que han demostrado un Alto Desempeño en las Funciones como Administrador

Las características de los Administradores nivel dos (2) incluyen:

- ☐ Historial operativo de administración estable, soportado por una estrategia enfocada en el crecimiento.
- ☐ Condición financiera fuerte y estable que le proporciona soporte al crecimiento estratégico de su cartera.
- ☐ Estrictos procedimientos y controles, desarrollados y con seguimiento mediante un fuerte esquema de gestión de riesgos, así como la oportuna implementación de requerimientos regulatorios.
- ☐ Equipo directivo fuerte evidenciado por el liderazgo en la gestión de las operaciones, así como una plantilla estable y bien capacitada.
- ☐ Experiencia probada en administración de operaciones incorporando prácticas probadas de la industria, evidenciando por métricas de desempeño fuertes y controles

administrativos.

- ☐ Sistemas bien integrados con alta capacidad para generar informes.

Nivel Tres – Entidades que han demostrado ser Competentes en las funciones como Administrador

Las características de los Administradores de nivel tres (3) incluyen;

- ☐ Un historial limitado como Administrador.
- ☐ Adecuada condición financiera y disponibilidad de recursos.
- ☐ Adecuados procedimientos y controles desarrollados y con seguimiento mediante un apropiado esquema de gestión de riesgos, así como la implementación de requerimientos regulatorios.
- ☐ Adecuada administración de operaciones y una competente plantilla laboral.
- ☐ Apropiada administración de operaciones, evidenciada por indicadores promedio de desempeño y adecuados controles administrativos.
- ☐ Sistemas y capacidades de reporte de acuerdo al tamaño y alcance de su operación.

Nivel Cuatro - Entidades con Falta de Eficiencia debido a fallas en una o más de las funciones como Administrador

Estos administradores han demostrado debilidad en una o más de las funciones como Administrador, o existe una preocupación o problema específico que podría impedir su habilidad para seguir proporcionando el servicio de Administración. Los Administradores que reciben una calificación de nivel de cuatro (4), pueden no ser compatibles con los criterios de Fitch en la calificación/clasificación de transacciones de financiamiento estructurado, a menos que en la transacción se incorporen apoyos adicionales o características estructurales.

A continuación se enumeran algunas situaciones que podrían causar que se asigne el nivel cuatro de calificación/clasificación:

- ☐ Limitado historial como administrador y estrategia de crecimiento con significativo riesgo operativo.
- ☐ Débil o limitada condición financiera y disponibilidad de recursos para soportar su operación.
- ☐ Débiles procedimientos y controles operativos, así como un acotado mecanismo de administración de riesgos y una lenta implementación de controles regulatorios.
- ☐ Limitada experiencia en la función de administrador o en el tipo de activo subyacente.
- ☐ Deficiencias en sus sistemas y capacidades de reporte para el tamaño y alcance de sus operaciones o en sus controles como administrador.
- ☐ Preocupaciones específicas o problemas con el administrador.

Nivel Cinco – Entidades que muestran una Limitada o Nula habilidad como Administrador

Los administradores que reciben una calificación de nivel cinco (5) muestran aspectos en sus operaciones, procesos, o condición financiera que son incompatibles con los criterios de Fitch para la calificación/clasificación de transacciones de financiamiento estructurado, a menos que en la transacción se incorporen apoyos o características estructurales adicionales. A continuación se listan algunos factores que podrían resultar en la asignación de una calificación de este nivel:

- ☐ Estrategia ineficaz y / o preocupaciones significativas acerca del historial de la empresa, su equipo administrativo y la viabilidad de la operación.
- ☐ Incapacidad para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.
- ☐ Preocupaciones significativas con la gestión de personal.
- ☐ Respuesta ineficiente a los requerimientos regulatorios.
- ☐ Debilidades significativas en el uso de tecnología y controles como administrador.
- ☐ No cuenta con un mecanismo de administración de riesgos.
- ☐ Muy limitada o inexistente experiencia administrando un tipo relevante de activo.

Calificaciones/Clasificaciones de Administrador de Activos Financieros (*Servicer*) por tipo de Activo

Nivel 1	ABPS1, ABMS1, ABSS1 CPS1, CMS1, CSS1, CLLSS1 RPS1MS1, RSS1 SBPS1, SBSS1	Entidades que han Demostrado los MÁS ALTOS ESTÁNDARES en las Funciones Generales como Administrador
Nivel 2	ABPS2, ABMS2, ABSS2 CPS2, CMS2, CSS2, CLLSS2 RPS2, RMS2, RSS2 SBPS2, SBSS2	Nivel Dos - Entidades que han Demostrado un ALTO desempeño en las Funciones Generales como Administrador
Nivel 3	ABPS3, ABMS3, ABSS3 CPS3, CMS3, CSS3, CLLSS3 RPS3, RMS3, RSS3 SBPS3, SBSS3	Entidades que han Demostrado ser COMPETENTES en las funciones Generales como Administrador
Nivel 4	ABPS4, ABMS4, ABSS4 CPS4, CMS4, CSS4, CLLSS4 RPS4, RMS4, RSS4 SBPS4, SBSS4	Entidades CON FALTA DE EFICIENCIA debido a fallas en una o más de las funciones Generales como Administrador
Nivel 5	ABPS5, ABMS5, ABSS5 CPS5, CMS5, CSS5, CLLSS5 RPS5, RMS5, RSS5 SBPS5, SBSS5	Entidades que Muestran una LIMITADA O NULA Habilidad como Administrador

Apéndice 2: Calificaciones/Clasificaciones para Administradores en los Estados Unidos de América (*US Servicer Ratings*)

Apéndice 3: Calificaciones/Clasificaciones para Administradores en el Reino Unido (*UK Servicing Ratings*)

Apéndice 4: Calificaciones/Clasificaciones para Administradores en Italia (*Italian Servicing Ratings*)

Apéndice 5: Calificaciones/Clasificaciones para Administradores en Holanda (*Netherlands Servicing Ratings*)

Apéndice 6: Calificaciones/Clasificaciones para Administradores en Alemania (*German Servicing Ratings*)

Apéndice 7: Calificaciones/Clasificaciones para Administradores en Latino América (*Latin America Servicer Ratings*)

Apéndice 7: Calificaciones/Clasificaciones para Administradores en Latino América (Latin America Servicer Ratings)

Latino América

La mayoría de los administradores calificados/clasificados en la región se encuentran en México. Fitch ha calificado administradores en México desde 1995.

Tipos de Administrador calificados:

De Hipotecas Residenciales

- Administrador Primario
- Administrador Especial
- Administrador Maestro

Financiamientos Respaldados por Activos (ABS):

- Primario
- Especial

México

Las entidades calificadas/clasificadas en México son definidas por la regulación local como “Administradores de Activos Financieros de Crédito” o AAFC. Esta denominación incluye a entidades que realizan la administración de carteras hipotecarias o de carteras crediticias respaldadas por activos (consumo, créditos personales, capital de trabajo, etc.). Algunas de estas entidades operan con fondos provenientes de instituciones de desarrollo para un sector económico específico. Para incrementar el desempeño y valor de los activos financieros que son administrados, las instituciones de desarrollo han solicitado a las entidades que reciben los fondos de sus programas mantengan una calificación/clasificación de sus capacidades de operación.

La mayoría de los administradores en México, incluyendo a las entidades hipotecarias, están legalmente constituidas como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (Sofom), así como Uniones de Crédito, principalmente relacionadas con Agro negocios.

Debido a requerimientos locales, la nomenclatura en las calificaciones/clasificaciones es diferente de la utilizada en el resto del mundo, sin embargo la escala numérica de calificación es la misma que la utilizada en otros países. Puede consultar la Escala de Calificaciones para Administradores de Activos Financieros de Crédito abajo.

Administradores de hipotecas residenciales (Primarios y Especiales)

Entre 2000 y 2011 la mayoría de los administradores Mexicanos de hipotecas residenciales enfrentaron dificultades financieras, por lo que su originación y capacidades de administración se vieron severamente deterioradas. Ante una evidente situación de quiebra para algunos de los administradores de mayor tamaño, los inversionistas o tenedores de papel de operaciones de financiamiento estructurado originadas por instituciones financieras no bancarias, consideraron necesario llevar a cabo la sustitución de administrador buscando mitigar el riesgo que representaba el creciente deterioro de las carteras.

El proceso de sustitución de administrador puede ser separado en 3 etapas: los créditos sin moras; la administración de los créditos deteriorados a fin de dar seguimiento a acciones judiciales y extrajudiciales pendientes; y la tercera etapa corresponde a la transferencia de los activos adjudicados. La etapa de los bienes adjudicados comprende principalmente la entrega o recuperación física de los activos y la información de ventas en proceso. Fitch ha dado un seguimiento cercano a los 3 tipos de procesos de sustitución, identificando que existen dificultades en la segunda y tercer etapa.

La principal dificultad que han encontrado los administradores sustitutos sobre carteras de créditos deteriorados o de bienes adjudicados es la falta de autorización para ejecutar procedimientos en los créditos deteriorados. Esto se debe a la falta de poderes legales para el

administrador. Lo anterior ha resultado en una demora en las acciones judiciales, que ha impactado los procesos de recuperación de los administradores, así como el desplazamiento de los activos. En opinión de Fitch, las nuevas transacciones deberán considerar que se otorguen poderes legales a los fideicomisos de administración al momento de la emisión de la transacción.

Otro problema que se ha hecho evidente en los procesos de sustitución, es la falta de incentivos económicos para los administradores de respaldo o sustitutos para mejorar el desempeño de los portafolios administrados. Primeramente, en la mayoría de los casos, la comisión de administración es fija sobre el saldo total del portafolio (vigente y deteriorado), y una vez que los bienes adjudicados son vendidos, el administrador deja de percibir la parte correspondiente de la comisión al valor de los activos. Por lo tanto, el único incentivo que existe para un administrador sustituto es reputacional.

En segundo lugar, antes de la sustitución, el administrador original (que también era el originador de los créditos) era el dueño de la porción residual de la transacción, por lo que existía un incentivo para mejorar el desempeño de los créditos. Aun y cuando después de la sustitución el valor del residual es muy bajo, no se transfiere al nuevo administrador, por lo que los incentivos son aún menores.

Administradores de Financiamientos Respaldados por Activos (ABS)

Algunos de los administradores de ABS son Uniones de Crédito que proporcionan servicios financieros a grupos cerrados de individuos en un sector económico específico, la mayoría de ellos relacionados con Agro negocios. La mayoría de estas entidades reciben fondos de Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA), del Banco de México. Adicionalmente, Fitch ha notado que desde el último trimestre de 2010 se ha dado un incremento de entidades participando en el mercado de créditos al consumo, así como un crecimiento en el monto de los portafolios administrados. La agencia ha notado que existe una falta de regulación para estas entidades.

Fitch espera que los principales participantes en estos mercados se fusionen con algunos de sus competidores. Así mismo, se espera que las regulaciones promovidas por el banco central desde 2010 se implementen, forzando a las entidades a implementar controles más estrictos sobre los portafolios crediticios administrados.

La expectativa de Fitch en cuando a los administradores especiales de ABS, es que tengan un lento crecimiento, debido a que las entidades mantienen las funciones de administración internas.

Particularidades del Mercado Mexicano

- Una gran parte de las entidades calificadas como Administradores son compañías privadas, por lo que retiene las funciones de administración sobre el portafolio que origina, particularmente en el caso de los portafolios de ABS.
- Los procesos legales de ejecución pueden ser muy largos y problemáticos. Para los créditos hipotecarios, el proceso de adjudicación puede tomar de 24 a 36 meses como mínimo, y el desalojo puede tomar otros 6 meses adicionales.
- La transferencia de derechos de administración a terceros esta principalmente relacionada a transacciones hipotecarias y es poco frecuente en administradores de ABS.
- El uso de acuerdos extrajudiciales o administrativos con el acreditado es una práctica ampliamente difundida para reducir el costo legal y reducir los tiempos de recuperación.

Escala Global	Escala Local (México)
Nivel Uno (1)	AAFC1(mex)
Nivel Dos (2)	AACF2(mex)
Nivel Tres (3)	AAFC3(mex)
Nivel Cuatro (4)	AAFC4(mex)
Nivel Cinco (5)	AAFC5(mex)
	Inacceptable(mex) – Unacceptable(mex) El Administrador de Activos Financieros de Crédito calificado/clasificado Inacceptable(mex) , cuenta actualmente con alguna deficiencia en su organización. Su equipo humano no tiene experiencia o sus procedimientos y sistemas de administración de riesgos son deficientes o presenta problemas financieros.
	IRC(mex) El administrador calificado en esta categoría representa una entidad que cuenta con menos de 3 (tres) años consecutivos de operación.

Para un listado de los Administradores calificados/clasificados en México puede consultar www.fitchratings.com

Colombia

Fitch ha asignado calificaciones/clasificaciones a entidades que administran carteras de créditos hipotecarios y de consumo en Colombia. Los administradores Colombianos incluyen una amplia variedad de entidades que proporcionan servicios a portafolios de RMBS, CMBS y ABS. Estas entidades poseen un profundo entendimiento de la importancia estratégica de las funciones de administración como la recuperación de cuentas deterioradas, incrementar la eficiencia de la cobranza, y la administración de los datos relacionados con los créditos, así como de las regulaciones aplicables para esas actividades.

En Colombia las entidades que proporcionan servicios de administración incluyen entidades financieras y de servicios (hipotecarias, préstamos al consumo, y compañías telefónicas, entre otras), así como empresas de servicios públicos, las cuales son dirigidas por los gobiernos municipales.

TODAS LAS CALIFICACIONES CREDITICIAS DE FITCH ESTÁN SUJETAS A CIERTAS LIMITACIONES Y ESTIPULACIONES. POR FAVOR LEA ESTAS LIMITACIONES Y ESTIPULACIONES SIGUIENDO ESTE ENLACE: [HTTP://FITCHRATINGS.COM/UNDERSTANDINGCREDITRATINGS](http://FITCHRATINGS.COM/UNDERSTANDINGCREDITRATINGS). ADEMÁS, LAS DEFINICIONES DE CALIFICACIÓN Y LAS CONDICIONES DE USO DE TALES CALIFICACIONES ESTÁN DISPONIBLES EN NUESTRO SITIO WEB WWW.FITCHRATINGS.COM. LAS CALIFICACIONES PÚBLICAS, CRITERIOS Y METODOLOGÍAS ESTÁN DISPONIBLES EN ESTE SITIO EN TODO MOMENTO. EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE FITCH, Y LAS POLÍTICAS SOBRE CONFIDENCIALIDAD, CONFLICTOS DE INTERESES, BARRERAS PARA LA INFORMACIÓN PARA CON SUS AFILIADAS, CUMPLIMIENTO, Y DEMÁS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTÁN TAMBIÉN DISPONIBLES EN LA SECCIÓN DE CÓDIGO DE CONDUCTA DE ESTE SITIO. FITCH PUEDE HABER PROPORCIONADO OTRO SERVICIO ADMISIBLE A LA ENTIDAD CALIFICADA O A TERCEROS RELACIONADOS. LOS DETALLES DE DICHO SERVICIO DE CALIFICACIONES SOBRE LAS CUALES EL ANALISTA LIDER ESTÁ BASADO EN UNA ENTIDAD REGISTRADA ANTE LA UNIÓN EUROPEA, SE PUEDEN ENCONTRAR EN EL RESUMEN DE LA ENTIDAD EN EL SITIO WEB DE FITCH.

Derechos de autor © 2014 por Fitch Ratings, Inc. y Fitch Ratings, Ltd. y sus subsidiarias. One State Street Plaza, NY, NY 10004 Teléfono: 1-800-753-4824, (212) 908-0500. Fax: (212) 480-4435. La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso. Todos los derechos reservados. En la asignación y el mantenimiento de sus calificaciones, Fitch se basa en información factual que recibe de los emisores y sus agentes y de otras fuentes que Fitch considera creíbles. Fitch lleva a cabo una investigación razonable de la información factual sobre la que se basa de acuerdo con sus metodologías de calificación, y obtiene verificación razonable de dicha información de fuentes independientes, en la medida de que dichas fuentes se encuentren disponibles para una emisión dada o en una determinada jurisdicción. La forma en que Fitch lleve a cabo la investigación factual y el alcance de la verificación por parte de terceros que se obtenga variará dependiendo de la naturaleza de la emisión calificada y el emisor, los requisitos y prácticas en la jurisdicción en que se ofrece y coloca la emisión y/o donde el emisor se encuentra, la disponibilidad y la naturaleza de la información pública relevante, el acceso a representantes de la administración del emisor y sus asesores, la disponibilidad de verificaciones preexistentes de terceros tales como los informes de auditoría, cartas de procedimientos acordadas, evaluaciones, informes actuariales, informes técnicos, dictámenes legales y otros informes proporcionados por terceros, la disponibilidad de fuentes de verificación independiente y competentes de terceros con respecto a la emisión en particular o en la jurisdicción del emisor, y una variedad de otros factores. Los usuarios de calificaciones de Fitch deben entender que ni una investigación mayor de hechos ni la verificación por terceros puede asegurar que toda la información en la que Fitch se basa en relación con una calificación será exacta y completa. En última instancia, el emisor y sus asesores son responsables de la exactitud de la información que proporcionan a Fitch y al mercado en los documentos de oferta y otros informes. Al emitir sus calificaciones, Fitch debe confiar en la labor de los expertos, incluyendo los auditores independientes con respecto a los estados financieros y abogados con respecto a los aspectos legales y fiscales. Además, las calificaciones son intrínsecamente una visión hacia el futuro e incorporan las hipótesis y predicciones sobre acontecimientos futuros que por su naturaleza no se pueden comprobar como hechos. Como resultado, a pesar de la comprobación de los hechos actuales, las calificaciones pueden verse afectadas por eventos futuros o condiciones que no se previeron en el momento en que se emitió o afirmó una calificación.

La información contenida en este informe se proporciona "tal cual" sin ninguna representación o garantía de ningún tipo. Una calificación de Fitch es una opinión en cuanto a la calidad crediticia de una emisión. Esta opinión se basa en criterios establecidos y metodologías que Fitch evalúa y actualiza en forma continua. Por lo tanto, las calificaciones son un producto de trabajo colectivo de Fitch y ningún individuo, o grupo de individuos, es únicamente responsable por la calificación. La calificación no incorpora el riesgo de pérdida debido a los riesgos que no sean relacionados a riesgo de crédito, a menos que dichos riesgos sean mencionados específicamente. Fitch no está comprometido en la oferta o venta de ningún título. Todos los informes de Fitch son de autoría compartida. Los individuos identificados en un informe de Fitch estuvieron involucrados en, pero no son individualmente responsables por, las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo con el propósito de ser contactos. Un informe con una calificación de Fitch no es un prospecto de emisión ni un sustituto de la información elaborada, verificada y presentada a los inversores por el emisor y sus agentes en relación con la venta de los títulos. Las calificaciones pueden ser modificadas, suspendidas, o retiradas en cualquier momento por cualquier razón a sola discreción de Fitch. Fitch no proporciona asesoramiento de inversión de cualquier tipo. Las calificaciones no son una recomendación para comprar, vender o mantener cualquier título. Las calificaciones no hacen ningún comentario sobre la adecuación del precio de mercado, la conveniencia de cualquier título para un inversor particular, o la naturaleza impositiva o fiscal de los pagos efectuados en relación a los títulos. Fitch recibe honorarios por parte de los emisores, aseguradores, garantes, otros agentes y originadores de títulos, por las calificaciones. Dichos honorarios generalmente varían desde USD1.000 a USD750.000 (u otras monedas aplicables) por emisión. En algunos casos, Fitch calificará todas o algunas de las emisiones de un emisor en particular, o emisiones aseguradas o garantizadas por un asegurador o garante en particular, por una cuota anual. Se espera que dichos honorarios varíen entre USD10.000 y USD1.500.000 (u otras monedas aplicables). La asignación, publicación o diseminación de una calificación de Fitch no constituye el consentimiento de Fitch a usar su nombre como un experto en conexión con cualquier declaración de registro presentada bajo las leyes de mercado de Estados Unidos, el "Financial Services and Markets Act of 2000" de Gran Bretaña, o las leyes de títulos y valores de cualquier jurisdicción en particular. Debido a la relativa eficiencia de la publicación y distribución electrónica, los informes de Fitch pueden estar disponibles hasta tres días antes para los suscriptores electrónicos que para otros suscriptores de imprenta.