

# Manual para la aplicación de los **Arreglos de Pago** sobre líneas de préstamos







# **Manual para la aplicación de los Arreglos de Pago sobre líneas de préstamos**

**Manual para la aplicación de los Arreglos de Pago sobre líneas de préstamos  
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo**

**Dirección:** Avenida 9, Calles 3 bis y 5, Barrio Amón – San José.

**Central Telefónica:** 2211-0000

**Web:** [www.invu.go.cr](http://www.invu.go.cr)

**Facebook:** @INVU.porelbiencomun

# Tabla de contenido

Marco de referencia .....	5
a. Controles.....	5
b. Límites y facultades de negociar arreglos de pago.....	5
Objetivo General.....	5
Ámbito de aplicación.....	6
Responsables.....	6
Documentos relacionados.....	6
Arreglos de pago a operaciones.....	7
Políticas.....	8
a. De las gestiones de cobro de crédito.....	8
Clientes que pueden realizar arreglos de pago.....	9
Clientes que no podrán realizar arreglos de pago.....	9
Aprobaciones.....	9
Condiciones del arreglo de pago en Cobro Administrativo.....	10
Procesos de arreglo de pago extrajudicial.....	11
a. Arreglos de pago extrajudicial y/o cancelación de rubros por parte del deudor para dar por terminado el proceso de cobro judicial.....	11
b. De los remates.....	11
c. Dación en pago.....	12
Definiciones.....	13



## **Marco de referencia**

Se fijará un marco de referencia, que permita disminuir el riesgo inherente en la actividad crediticia y salvaguardar los intereses y el patrimonio de la Institución, en especial, cuando las variaciones del entorno aumenten dicho riesgo.

### **a. Controles**

Se obtendrá información correcta, suficiente y veraz para una adecuada administración de la cartera de crédito, en donde se identificarán y actualizarán en los sistemas informáticos, las estadísticas correspondientes relacionadas con: actividad, rangos de morosidad, gestión de cobro realizada, seguimiento, arreglos de pago, compromisos de pago, identificación de las garantías, actualización de datos como: cambio en el domicilio o números telefónicos de los clientes.

### **b. Límites y facultades de negociar arreglos de pago**

Los niveles de aprobación y límites establecidos en las Políticas Generales de Crédito vigentes, estarán autorizados para conceder arreglos de pago, en todo tipo de crédito.

Será facultad del encargado de Finanzas, conceder arreglos de pago hasta por la suma de \$ 50.000,00. La jefatura Administrativa Financiera podrá autorizar sobre montos mayores a \$ 50.000,00 y hasta \$ 100.000,00. Los montos superiores, serán aprobados por la Gerencia General o quien esta designe en su ausencia.

## **Objetivo General**

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para lograr una adecuada gestión del cobro administrativo y judicial, de los préstamos de todas las líneas de financiamiento de la Institución y en cuyos casos calificados podrá aprobarse un arreglo de pago.

## Ámbito de aplicación

Este procedimiento será aplicado por los funcionarios responsables de la gestión de cobro administrativo y judicial de la Institución.

## Responsables

Las jefaturas del Departamento Administrativo Financiero y de la Unidad de Finanzas serán las responsables, según corresponda, de establecer y actualizar constantemente las estrategias del cobro administrativo y judicial para los créditos hipotecarios contraídos por los deudores con la Institución, según las necesidades y resultados obtenidos para lograr las metas establecidas.

La oficina de cobros, llevará a cabo las gestiones de cobro administrativo y judicial de los créditos hipotecarios y cuentas por cobrar asignada a cada segmento, de acuerdo a las estrategias y protocolos establecidos.

## Documentos relacionados

- Ley Orgánica del INVU N° 1788
- Reglamento para el Sistema de Ahorro y Préstamo
- Reglamento para Créditos Hipotecarios del INVU
- Reglamento para Créditos Hipotecarios Ley N° 8448
- Normativa para arriendos
- Acuerdos de Junta Directiva
- Ley (8968) de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales
- Acuerdo SUGEF 1-05
- Tabla de Tarifas y Comisiones para los Servicios Legales
- Código de Comercio de Costa Rica

## Arreglos de pago a operaciones

Para optar por un arreglo de pago, el cliente no debe tener ninguna cuenta en cobro judicial con alguna entidad financiera o casa comercial, para lo cual deberá presentar una declaración jurada, cuando la garantía sea en grado superior al primero.

El INVU analizará cuál es la posibilidad real del cliente de continuar pagando la deuda después de un arreglo de pago, por ejemplo, si presenta atrasos con varias entidades financieras o casas comerciales, la gestión no será admitida, se verificará por medio de la calificación a los deudores que realiza la SUGEF, para lo cual se solicitará al cliente la presentación de dicho documento como parte de los requisitos para solicitar un arreglo de pago.

Toda solicitud de arreglo de pago deberá tramitarse, sin excepción, en forma escrita, y debe de ser presentada en el área de Cobros del Instituto, dejando constancia del nombre y firma del solicitante, así como de la persona funcionaria que recibe el documento.

Para agilidad del proceso en trámite y análisis, el INVU valorará de manera positiva que la persona interesada en un arreglo de pago, se presente con una propuesta de solución, que como mínimo contenga el 35% de las sumas adeudadas producto de las cuotas vencidas, al momento de formalizar el arreglo.

La Administración contará con un plazo máximo de 5 días hábiles para responder a la solicitud del arreglo de pago.

Los arreglos de pago se aplicarán en aquellas operaciones que hayan sido procesadas por Cobro Administrativo.

El arreglo de pago se tendrá por terminado únicamente ante el pago total de lo acordado o cuando se haya retrasado una cuota en el cumplimiento de su obligación, o sus cuotas ordinarias, en cuyo caso se remitiría inmediatamente al expediente en la etapa de cobro judicial.

Sin excepción, no se recibirá una solicitud de arreglo de pago sobre una operación que tenga menos de sus primeras 12 cuotas pagadas de la vigencia del crédito.

# Políticas

## a. De las gestiones de cobro de crédito

### i. Incumplimiento de la forma de pago

El incumplimiento de una sola cuota de la forma de pago acordada en escritura pública o cualquier otro requisito exigido por la Institución en el seguimiento de créditos otorgados, dará derecho a la Institución para, que una vez agotado el Cobro Administrativo, dar por vencida y judicialmente exigible la totalidad de la deuda.

### ii. Gestión de cobro especial

Cuando las gestiones de cobro administrativo y las posibilidades de arreglo sean agotadas, se solicitará la colaboración de los funcionarios involucrados en la recomendación y aprobación del crédito para realizar una última y especial gestión de cobro, antes de enviar el crédito a cobro por la vía judicial.

### iii. Suspensión del cobro administrativo y/o judicial

Las acciones de cobro administrativo y/o judicial serán suspendidas, si el deudor cancela los montos vencidos de capital, pólizas, intereses corrientes y moratorios, y los gastos correspondientes a la gestión de cobro. En casos especiales, se podrá suspender dichas gestiones aun cuando no medie pago o la atención sea parcial, si así lo establecen las leyes especiales o decretos del gobierno.

### iv. Del envío a Cobro Judicial

Las gestiones de cobro administrativo y/o judicial se darán por agotadas, cuando se hayan realizado gestiones de cobro y éstas no hayan sido correspondidas positivamente por el cliente, ya sea, porque no atendió las promesas de pago o las atiende parcialmente.

La oficina de cobros, procederá con el envío al área de Cobro Judicial, una vez que se haya agotado el cobro administrativo.

### v. De la aplicación de los pagos al capital

En ningún caso, se podrán recibir pagos al capital, si existen pólizas al cobro, intereses vencidos y gastos por trámite de cobro. En caso de prórroga, deberán ponerse al día los rubros de pólizas, intereses y gastos administrativos; en casos muy calificados y a criterio del Encargado de la Unidad de Finanzas, Jefe del Departamento Administrativo Financiero o Gerencia General, los cuales lo emitirán por escrito, se podrá conceder un plazo prudencial para la cancelación de los mismos. Este se dará de acuerdo con los montos de aprobación definidos anteriormente.

## **Clientes que pueden realizar arreglos de pago**

- a) El deudor o su cónyuge, cuando se afecte el patrimonio familiar
- b) Cualquier otra persona que se encuentre autorizada mediante documento extendido por el deudor y presente fotocopia de las cédulas o que demuestre ser el dueño del inmueble mediante escritura inscrita en el Registro de la Propiedad

## **Clientes que no podrán realizar arreglos de pago**

- a) Los deudores que están morosos en entidades financieras o casas comerciales
- b) Si de previo el cliente ha realizado con anterioridad otros arreglos de pago y los ha incumplido en otras operaciones de crédito, o si se presenta con una oferta de pago inferior al 35 % de la deuda atrasada
- c) Los deudores de operaciones que cuenten con póliza de desempleo, en cuyo caso se deberá hacer efectivo este derecho, siempre que cumpla con los lineamientos establecidos por la entidad Aseguradora
- d) Aquellos clientes que ya tuvieron un arreglo de pago en la operación actual
- e) Deudores con menos de 1 año de haber constituido el crédito

## **Aprobaciones**

El área de Cobros valorará y analizará la información presentada por el cliente, así como, su propuesta de pago, para validar si es viable de acuerdo a la normativa vigente y los intereses institucionales.

Una vez realizado el análisis anterior, el área de cobros de la Unidad de Finanzas, elevará a su superior jerárquico el documento de arreglo de pago para que éste sea aprobado o rechazado.

El área de cobros de la Unidad de Finanzas llevará el control y seguimiento del cumplimiento de los arreglos de pago autorizados, razón por la cual, está obligado a emitir informes

mensuales del estado de los mismo con un detalle de cada uno y las gestiones realizadas, asumiendo las responsabilidades del caso, si los arreglos no son debidamente cumplidos.

En caso de incumplimiento en el pago de una cuota del arreglo de pago, éste perderá su vigencia y la operación de préstamo será enviada de inmediato a Cobro Judicial, sin que se requiera comunicación previa al deudor.

## **Condiciones del arreglo de pago en Cobro Administrativo**

- a) El deudor debe cubrir en el acto como mínimo el 35% del monto adeudado por concepto de cuotas vencidas más rubros que adicionalmente genere su atraso, a la fecha del arreglo, los montos a calcular serán pólizas, intereses vencidos y moratorios, principal y gastos de cobro. Estos montos serán aplicados en la cartera según el orden anteriormente expuesto, aplicando primeramente los gastos administrativos, las pólizas por cobrar, luego los intereses vencidos y moratorios y por último se aplicará el restante al principal.
- b) El restante 65 % del monto adeudado, por el arreglo estipulado, será pagadero en el lapso no mayor a 6 meses.
- c) Se deberá cubrir mensualmente el pago de las cuotas ordinarias, adicional al arreglo pactado. O bien el deudor deberá considerar que, al monto adeudado en mora, deberá sumarse el monto de las cuotas que deben asumirse ordinariamente, durante el periodo del arreglo otorgado, si es que la operación aun cuenta con un periodo de pago, lo cual quedará por escrito.

## Procesos de arreglo de pago extrajudicial

### a. Arreglos de pago extrajudicial y/o cancelación de rubros por parte del deudor para dar por terminado el proceso de cobro judicial

La Institución podrá aceptar pagos extrajudiciales, siempre y cuando este pago sea por la totalidad de la suma adeudada, La totalidad del pago incluye los siguientes rubros: los honorarios y gastos judiciales originados en el juicio, los gastos administrativos tales como avalúos, gestión de cobro y otros, de acuerdo con las tarifas e importes establecidos para tales fines, los montos pagados por pólizas, los intereses vencidos y moratorios, y el importe de capital vencido, según los términos originalmente pactados.

Quedan autorizados para suspender los procesos judiciales, la Gerencia General, la Jefatura del Departamento Administrativo Financiero y la jefatura de la Unidad de Finanzas, de acuerdo al monto adeudado y con los parámetros detallados en el punto **b.** del presente Manual.

### b. De los remates

#### i. Suspensión del remate

Cuando exista señalamiento de remate de los bienes que garantizan el crédito objeto de cobro, solo podrá suspenderse ese remate por lo siguiente:

#### **La cancelación total de la deuda**

Quedan autorizados para suspender remates la Gerencia General.

#### ii. Actualización del avalúo

El área de cobros de la Unidad de Finanzas, deberá contar con un avalúo actualizado del bien a rematar. El mismo debe tener menos de un año de realizado, para lo cual contarán con la colaboración del personal técnico de planta o profesionales valuadores externos especializados en esos trabajos.

#### iii. De la puja

Durante el remate, la Institución pujará hasta cubrir la totalidad del monto que se le adeuda, siempre que el valor del bien sea superior a la deuda; caso contrario, la puja será hasta el valor del bien. De no existir postores, la Institución se adjudicará en la base del remate si ésta es inferior al avalúo.

#### iv. Adjudicación del bien

Cuando el avalúo resultare en un monto inferior a la base del remate y no llegaren postores a la subasta, no se adjudicará en el primer remate, sino, hasta que sea de conveniencia para los intereses de la Institución.

#### c. Dación en pago

El INVU podrá aceptar, excepcionalmente, siempre y cuando signifique beneficio para los intereses del Instituto, la transferencia de los bienes y valores que constituyen la garantía del crédito o de otros bienes de fácil realización, a satisfacción de la Institución, en pago de operaciones de crédito.

Para todos los efectos del párrafo anterior, se refiere a bienes inmuebles y cualquier erogación en que se incurra por trámite de valoración, traspaso y cualquier otra gestión de estos bienes, será asumido por quien realiza la dación en pago.

El expediente debe contar con la siguiente documentación:

- 1) Carta firmada de solicitud del cliente para optar por la Dación en Pago
- 2) Avalúo de otorgamiento del crédito
- 3) Plano catastro de la propiedad o propiedades entregada en Dación en Pago
- 4) Disponer de un avalúo del bien o bienes dado en dación en pago que no exceda tres meses calendario
- 5) Contar con una liquidación actualizada de la operación de crédito a cancelar
- 6) Verificar que no exista impedimento legal para el traspaso registral del bien o de la existencia de gravámenes o anotaciones que vayan a impedir dicho traspaso. Se deberá contar con una certificación registral con no menos de un mes de vigencia
- 7) Los bienes inmuebles se aceptarán en dación en pago, con fundamento en el valor actual del bien, según la determinación que haga el profesional designado por la Institución y en el caso de valores, se solicitará el criterio de un agente de correduría de valores. Cualquier diferencia que exista, el INVU se la requerirá al deudor, con el propósito de que la relación crediticia quede finiquitada en forma definitiva ya sea con otro bien o aportando el efectivo correspondiente. Los costos de la dación en pago serán cubiertos por el deudor. En casos muy calificados, la Institución podrá asumir dichos costos siempre que, sumados a la liquidación de la deuda, ésta no sobrepase los costos indicados

- 8) Detalle de gastos Indicando si el cliente los asume o se consideran dentro de la deuda
- 9) Certificación de Impuestos Municipales y Territoriales al día
- 10) Para casas de lujo la certificación de estar al día en el pago de impuestos (Ministerio de Hacienda)
- 11) La resolución de la aceptación o no de la Dación en Pago quedará a cargo de la Gerencia General

## Definiciones

**Arreglo de pago:** consiste en otorgar otra opción de pago a un deudor moroso por medio de adecuación de las cuotas, por un periodo determinado, de acuerdo a las posibilidades del cliente.

**Cobro administrativo y judicial:** es toda acción cobratoria que se realiza para normalizar las situaciones de atraso respecto al pago de la obligación crediticia o cuentas por cobrar.

**Compromiso de pago:** es el convenio entre deudor y acreedor para atender, dentro del plazo de la obligación y sin modificar las condiciones de pago acordadas, los pagos vencidos.

**Demanda:** escrito inicial del proceso cobratorio, presentado por el abogado director ante el Juzgado respectivo, donde se solicita la condenatoria de los demandados al pago de todos los montos adeudados al INVU por medio del embargo de cuentas bancarias en todo el sistema bancario, el embargo de salarios y/o el embargo de bienes (muebles e inmuebles), que posean tanto los deudores como los codeudores.

**Deuda Vencida:** Incluye amortización, intereses, pólizas vencidas, interés moratorio y gastos administrativos adeudados a la fecha.

**Funcionario:** se refiere a los empleados de la Institución.

**Garantía:** son los bienes inmuebles que se hayan entregado como garantía de créditos hipotecarios y cuentas por cobrar.

**Gastos gestión de cobro:** Gastos en que incurre la Institución para realizar la gestión de cobro administrativo y judicial, y que forman parte del cobro de la deuda.

**Gestión de Cobro Judicial:** proceso legal que se interpone contra un deudor para el cobro de operaciones créditos hipotecarios y cuentas por cobrar en estado irregular.

**Honorarios:** suma devengada por un abogado en la ejecución de un proceso, los cuales se cancelan por etapa procesal según se define en la Tabla de Honorarios del Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica.

**INVU:** Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

**Juzgado:** instancia judicial ante quien comparecen las partes, actor y demandado, con el objeto de que este dicte sentencia respecto al proceso presentado.

**Levantamiento del remate:** corresponde a la suspensión del remate de un bien, en virtud de que el deudor propietario del mismo ha actualizado los pagos de la deuda.

**Morosidad:** Falta de puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida.

**Operaciones crediticias en estado irregular:** las que presentan atraso en el pago de las cuotas convenidas, así como el incumplimiento de cualquier otro término contractual.

**Remate:** Es un proceso Judicial en el que un juez ordena la venta en remate de un inmueble ante una demanda en contra de un acreedor que no ha cumplido con sus obligaciones y por ello, su inmueble se pone a la venta al mejor postor.





**Dirección:** Avenida 9, Calles 3 bis y 5, San José, Barrio Amón.

**Central telefónica:** 2211-0000

**[www.invu.go.cr](http://www.invu.go.cr)**