	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA

DOCUMENTO IMPRESO ESCOPIANO NO CONTROLADA

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------



	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO.....	3
3	ALCANCE	3
4	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4.1	Buenas Prácticas:	4
4.2	Gestión de Cobranza:.....	4
4.3	Acuerdo de pago:.....	4
4.4	Cartera:.....	4
4.5	Cartera en Mora:.....	4
4.6	Cliente:	5
4.7	Deudor:.....	5
4.8	Central de riesgos:.....	5
4.9	Confidencialidad de la Información:.....	5
5	RESPONSABILIDADES	5
5.1	Alta dirección:.....	5
5.2	Líderes de proceso:.....	5
5.3	Colaboradores de cobranza:.....	6
6	DIRECTRICES.....	6
7	MARCO LEGAL.....	7
8	BUENAS PRACTICAS DE COBRANZA DEFINIDAS POR VALORA:.....	8
8.1	ANTES DE LA COMUNICACIÓN CON EL DEUDOR	8
8.1.1	Análisis del perfil del deudor:.....	8
8.1.2	Búsqueda de Información del deudor:.....	8
8.2	DURANTE LA COMUNICACIÓN CON EL DEUDOR:	8
8.2.1	Actualización continua de datos del deudor:	8
8.2.2	Tener calidad en la información brindada:.....	8
8.2.3	Registro de la información:	9
8.3	DESPUÉS DE LA COMUNICACIÓN CON EL DEUDOR:.....	9
8.3.1	Segmentación del deudor y definición de estrategias:	9
8.3.2	Seguimiento a la gestión:.....	10
8.3.3	Monitoreo permanente:.....	10

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

1 INTRODUCCIÓN

Valora.com S.A.S., es una empresa conocedora y apasionada que gestiona soluciones sólidas y confiables de recuperación de cartera empresarial o personas naturales con créditos especiales, consumo o hipotecarios, con deudas en mora o insolventes, para quienes se crean escenarios de negociación flexibles a través de un análisis jurídico y financiero, proporcionando alternativas diferenciales de pago a los deudores y eficiencia a nuestros clientes.

Contamos con un equipo de trabajo humano, capacitado y de gran trayectoria en la recuperación de cartera, el cual, realiza un análisis adecuado a cada deudor con el fin de establecer estrategias de recuperación diferenciales de acuerdo con las capacidades de cada cliente, permitiendo así encontrar soluciones eficaces a la recuperación de cartera en concordancia con las metas y políticas fijadas.

Valora.com S.A.S., establece el presente manual, con el fin de dar lineamientos claros al interior de la organización sobre las buenas prácticas a tener en cuenta en los procesos de gestión y recuperación de cartera empresarial y persona natural corporativa principalmente, de tal forma que se respete la integridad e intereses de los clientes y deudores, siendo consecuentes con los requisitos legales aplicables a las normas que regulan ésta materia en los países originadores de estos portafolios.


2 OBJETIVO

Entregar lineamientos claves en la gestión de cobranza de cartera de la organización y de clientes, que permitan garantizar las buenas prácticas de los colaboradores que realizan la gestión de normalización, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos normativos establecidos, pero garantizando la observancia de las metas de recuperación definidas.

3 ALCANCE

El presente manual establece lineamientos que se deberán tener en cuenta por los colaboradores de la organización, el cual inicia desde el análisis de la situación del deudor, manteniendo un oportuno y frecuente contacto con este, ofreciendo en el

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un control y seguimiento continuo, hasta el logro de los acuerdos negociados.

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1 Buenas Prácticas:

Se entiende por un conjunto coherente de acciones que garantizan a través de mecanismos previamente definidos, el desarrollo de actividades ajustado al respeto sin descuidar las necesidades del servicio.

4.2 Gestión de Cobranza:

Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible.

4.3 Acuerdo de pago:

Documento mediante el cual el acreedor y deudor llegan a un acuerdo para saldar una deuda, siempre y cuando las partes estén de acuerdo con las condiciones establecidas, y por lo tanto, no hubiera coaccionado a ninguno de los intervinientes a celebrar el mencionado acuerdo. El acuerdo de pago podrá constar por escrito, sin embargo, tendrá validez el acuerdo verbal que garantice los presupuestos de calidad y confidencialidad que se encuentren contenidos en una determinada comunicación.


4.4 Cartera:

Portafolios de créditos de consumo, hipotecarios, comerciales, etc., que han sido otorgados por entidades financieras principalmente a personas naturales y jurídicas que han incumplido sus pagos y que actualmente se encuentran en mora. Esta cartera podrá ser administrada, es decir, de propiedad de un cliente, o bien cartera propia.

4.5 Cartera en Mora:

Es el valor que se cobra sobre el capital adeudado, a partir del día siguiente en que se hace exigible la obligación y, hasta la fecha de pago o, si es el caso, la de suscripción de un acuerdo de pago.

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

4.6 Cliente:

Es la persona natural o jurídica con quien Valora.Com S.A.S., establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de servicios de cobranza, en desarrollo de su objeto social.

4.7 Deudor:

Un deudor es la persona natural o jurídica que debe cumplir con una obligación o con el pago de una deuda que ha contraído voluntariamente con otra persona, denominada acreedor. El deudor es el sujeto pasivo de una relación jurídica y tiene la obligación de cumplir con el pago de la deuda que se ha contraído.

4.8 Central de riesgos:

Encargadas de almacenar, procesar y divulgar información sobre el comportamiento financiero de los deudores, respecto de las obligaciones previamente adquiridas ante entidades financieras y demás compañías que pretendan divulgar el comportamiento de pago de un deudor.

4.9 Confidencialidad de la Información:

es la garantía de que la información será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a ésta información

5 RESPONSABILIDADES


5.1 Alta dirección:

Definir políticas, lineamientos y documentos base para realizar la gestión de cobranza, la razón de ser de la organización y aquellos requisitos legales y reglamentarios aplicables.

5.2 Líderes de proceso:

Velar por el cumplimiento de los parámetros establecidos por la alta dirección en cuanto a la gestión de cobranza, así como aportar en la actualización de estos lineamientos, mismos que deberán estar acorde con los cambios y necesidades organizacionales, en el desarrollo de estas deberán realizar la socialización y capacitación de las mismas a los colaboradores a cargo de la cobranza.

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021


5.3 Colaboradores de cobranza:

Conoce, entiende y aplica los lineamientos y buenas prácticas establecidas por la organización para la gestión de cobranza en la ejecución de sus actividades día a día.

6 DIRECTRICES

- 6.1 Las prácticas de cobranza definidas en el presente manual no deben salirse del marco legal o regulatorio aplicable a la organización.
- 6.2 Dar estricto cumplimiento al deber de confidencialidad de la información tanto personal como crediticia de los deudores, garantizando su reserva y custodia.
- 6.3 En la comunicación con los deudores, debe primar el respeto por parte del colaborador que realiza la gestión de cobranza, utilizando un lenguaje acorde, claro, cordial y amable.
- 6.4 Abstenerse de contactar a los deudores en horarios no adecuados o que no correspondan con su perfil laboral.
- 6.5 Toda información referente a gestiones, acuerdos pagos, abonos, saldos de los deudores debe permanecer actualizada en los sistemas de información definidos por la organización, de tal forma que se disponga de la información actualizada.
- 6.6 Abstenerse de brindarle información sobre la mora y el proceso de la gestión de cobranza a personas diferentes a los deudores, con el fin de respetar la privacidad de los consumidores o su reputación comercial, salvo que exista previo consentimiento por parte del deudor.
- 6.7 Indicar los mecanismos establecido para atender cualquier situación de queja o reclamo en la gestión de cobranza realizada.

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------


	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

7 MARCO LEGAL

El presente manual se fundamenta en la guía de las mejores prácticas en la gestión de cobranza de la Superintendencia financiera de Colombia, así como en la legislación aplicable a continuación mencionada:

- **Ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013 protección de datos personales:** La ley busca proteger los datos personales registrados en cualquier base de datos que permite realizar operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión (en adelante tratamiento) por parte de entidades de naturaleza pública y privada.
- **Decreto número 886 de 2014:** “Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.”
- **Ley estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008:** “Por la cual se dicta las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros”
- **Resolución número 76434 de 2012:** “Por la cual se deroga el contenido del título V de la circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado título.”

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

8 BUENAS PRACTICAS DE COBRANZA DEFINIDAS POR VALORA:

8.1 ANTES DE LA COMUNICACIÓN CON EL DEUDOR

8.1.1 Análisis del perfil del deudor:

Antes de iniciar la gestión de cobranza el colaborador que realizará la gestión debe conocer y analizar la información pertinente a cada deudor con el fin de tener todos los datos necesarios y disponibles, ¿Quién es el deudor? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Entre otras, aquí se pueden considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.

8.1.2 Búsqueda de Información del deudor:

Como complemento al análisis de la información del deudor conocida se debe realizar búsqueda de información adicional y complementaria que permita ampliar la situación actual de los deudores en cuanto a su situación laboral, estabilidad económica, respaldo, entre otros, estas actividades siempre deberán adelantarse dentro del marco de lo reglado en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 de protección de datos personales.

8.2 DURANTE LA COMUNICACIÓN CON EL DEUDOR:


8.2.1 Actualización continua de datos del deudor:

Es importante que luego de obtener comunicación con los deudores, se efectúe por parte del colaborador una solicitud de actualización de datos, de tal forma que esta actividad permita seguir en contacto con el deudor a lo largo de la relación en torno a la recuperación de la cartera estimada.

8.2.2 Tener calidad en la información brindada:

Como ya se ha realizado la investigación de toda la información necesaria sobre el deudor se puede ofrecer al deudor toda la información clara y pertinente sobre su obligación pendiente de saldar, de esta forma evitar malentendidos, falta de claridad en valores, acuerdos, medios de pago, etc.

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

8.2.3 Registro de la información:

Contar con un sistema de información actualizado permite tener la trazabilidad de la gestión realizada con los deudores, por tal motivo es de gran importancia registrar absolutamente toda la gestión que se realiza con los deudores en Fénix (aplicativo de gestión de cartera de Valora) igualmente allí subir todos los soportes necesarios, acuerdos, pagos, entre otros.

8.3 DESPUÉS DE LA COMUNICACIÓN CON EL DEUDOR:


8.3.1 Segmentación del deudor y definición de estrategias:

Dado que no todos los deudores son iguales, ni la situación que viven tampoco, una vez se conozca la situación de cada uno gracias a la información recaudada y a la primera comunicación realizada se debe realizar una segmentación de los mismos, estableciendo niveles de posibilidad de recaudo identificando prioridades y probabilidades de cobro.

- **El cliente que quiere y puede pagar:** este requiere una gestión simple de cobranza y en muchos casos con una adecuada herramienta de negociación que ofrezca nuevas condiciones de pago para recuperar la deuda.
- **El cliente que quiere y no puede pagar:** este requiere la disponibilidad de adecuadas alternativas y facilidades de pago, en estos casos la herramienta de negociación más adecuada sería la variación de las condiciones del crédito, acá se establece realizar acuerdos de pago flexibles se acuerdo a políticas definidas de descuentos.
- **El cliente que no quiere y puede pagar:** ante la negativa de pago de un deudor que por la investigación realizada previamente se conoce que tiene las posibilidades de pago, lo primero es el deber del colaborador que realiza la cobranza de informar todas las cuestiones necesarias para que el deudor conozca su situación real tanto las posibilidades que puede obtener como los problemas jurídicos que se le pueden ocasionar, de resultar ineficaz esta estrategia, se evalúa la posibilidad de iniciar un proceso judicial.

Las prácticas utilizadas para lograr que los clientes paguen sus créditos nunca deben incluir inapropiadas estrategias de presión e intimidación como son la fuerza física, humillación, contacto a horas inadecuadas, o privación de activos básicos para su supervivencia.

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código:	DIE-MAN-02
		Versión:	001
	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA	Fecha:	28/01/2021

- **El que no quiere y no puede pagar:** requiere un proceso judicial de inmediato, usualmente se trata de deudores con mal comportamiento crediticio, sin embargo, antes de proceder, es importante asegurarse de su solvencia, es decir si posee bienes a su nombre, ya que podría resultar contraproducente accionar para no conseguir el objetivo de recuperación.

8.3.2 Seguimiento a la gestión:

Una vez definidas las estrategias a seguir luego de conocer el deudor, su situación y su compromiso frente al pago de lo adeudado, se debe realizar un seguimiento continuo y cercano con el deudor a fin de controlar el acuerdo o la acción a que se hubiera llegado con este, de forma que tempranamente se pueda conocer si las estrategias planteadas han surgido el efecto deseado o es necesario implementar otras estrategias en cada caso para lograr las metas establecidas.

8.3.3 Monitoreo permanente:

Con el fin de asegurar el cumplimiento de políticas y metas definidas en la recuperación de cartera, así como asegurar los lineamientos de este manual, se realizará monitoreo permanente de la gestión de los colaboradores que realizan la cobranza por parte del líder de proceso, para lo cual se desarrollan comités mensuales en los que se define el paso a seguir de acuerdo con lo evidenciado y se dejan soportados en actas de reunión.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	28/01/2022	Creación del documento

Elaboró	Responsable del SGC	Revisó	Director Jurídico	Aprobó	Director de Negocios
---------	---------------------	--------	-------------------	--------	----------------------