

MEJORES PRÁCTICAS


PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE REGULACIÓN
EN MATERIA DE DESPACHOS DE COBRANZA
CONDUSEF 2014



EN ALIANZA
ESTRATÉGICA
CON:



INSTITUTO MEXICANO DE
PROFESIONALIZACIÓN
DE LA COBRANZA



En este documento, se plantea el resumen de aportaciones generadas en el Foro Regulatorio de Cobranza celebrado por ICM en alianza estratégica con el Instituto Mexicano de Profesionalización en la cobranza.

El objetivo de este resumen, es el de poner alcance de los y las profesionales de la industria que participaron en el foro, la suma de recomendaciones que como grupo de especialistas en cobranza, han visualizado para dar cumplimiento a las nuevas disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza emitidas por la CONDUSEF.

El documento se divide en 10 grandes rubros, que en su conjunto abarcan los requerimientos a resolver por las organizaciones de cobranza. Cada uno de estos rubros a su vez, incorpora las ideas que en conjunto se perfilaron en dinámicas de participación de ideas.

A continuación presentamos el detalle de las aportaciones.



ADECUACION DE CONTRATOS

Este rubro se refiere al requerimiento de que las instituciones financieras, actualicen con base en las nuevas disposiciones, la relación contractual con las agencias y despachos que gestionen la cobranza de sus carteras.

Al respecto las recomendaciones generadas son las siguientes:

1. Revisar y actualizar acuerdos de confidencialidad con las agencias externas
2. Incrementar fianzas, fideicomisos para garantizar la recuperación de la cartera
3. Establecer parámetros de corresponsabilidad en las multas
4. Inclusión de cláusulas en los términos de los contratos del detalle sobre qué hacer y qué no hacer en materia de gestión de manera clara y puntual homologada a lo escrito en la publicación de las disposiciones
5. Re-definir los lineamientos de auditoría preventiva y correctiva a lineados a los requerimientos actuales de la regulación
6. Establecer con las agencias externas un modelo retributivo para el manejo de la cartera y consignarlo en el cuerpo del contrato.

ADECUACION DE CONTRATOS

El rubro establece las recomendaciones para cumplir el requerimiento de que las agencias y despachos externos de cobranza, estén inscritos en el REDECO (Registro de Despachos de Cobranza), y que esta información del registro se mantenga actualizada de forma trimestral.

En este tema se plantearon las siguientes ideas:

1. Elaborar lineamientos y especificar procedimientos para la entrega y publicación de información que requiere CONDUSEF para REDECO lo cual implica los siguientes puntos:
 - Definir información necesaria
 - Establecer medio de entrega
 - Aclarar mecanismos de obtención
 - Designar responsables
 - Establecer calendario de fechas
 - Identificar sanciones por incumplimiento
2. Establecer los criterios de actualización del REDECO dentro del contrato de prestación de servicios con cláusulas específicas.
3. Analizar con jurídico interno o especialista las implicaciones del tema de “Protección de Datos Personales” derivado de la actualización del REDECO.

MANEJO DE QUEJAS

CONDUSEF establece la necesidad de que las entidades financieras establezcan mecanismos formales y completos de atención a quejas, a fin de recibir, registrar, tramitar y responder los casos. En este rubro se presentan ideas a implementar para respaldar el cumplimiento de este requerimiento ante la autoridad.

Las recomendaciones son:

1. Definir de manera interna el canal de comunicación directo con CONDUSEF para la respuesta de quejas y atención de las mismas
2. Identificar por parte de CONDUSEF el contacto y mecanismos específicos para recibir respuesta a quejas o aclaraciones
3. Para minimizar el número de quejas incorporar al estilo de gestión el concepto de venta de beneficios y orientación a soluciones de todo el equipo.
4. Establecer el procedimiento de atención de quejas.



MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN ANTES DEL PRIMER CONTACTO

Una de las disposiciones establece la necesidad de que se cuente con un mecanismo que permita la plena identificación del Deudor y otras figuras legalmente reconocidas para ejercer la cobranza de un adeudo.

A continuación se presentan ideas que ayudarán a cumplir con este requerimiento.

1. Llevar a cabo una campaña de bienvenida desde la originación con la intención de validar la información
2. Establecer como proceso operativo ligado a la gestión la actualización de datos a lo largo del proceso del crédito o bien dentro de las gestiones
3. Llevar a cabo una campaña previa la gestión solo de actualización de información.
4. Establecer criterios y mecanismos de manejo y validación de la base de datos de cada asignación de cartera
5. Optimizar desde la solicitud y durante diversas etapas de la administración del crédito la actualización de datos necesarios para la localización y contacto.

ASEGURAR SCRIPTING DE PRIMER CONTACTO

Dentro de las nuevas disposiciones se requiere que las entidades financieras aseguren que al contratar Despachos de Cobranza, se aseguren de que se cuente con un mecanismo de contactación que al primer contacto, permita que el Deudor sea informado plenamente acerca de quien reclama el adeudo, así como del detalle del mismo.

En este sentido, se generaron las siguientes ideas.

1. Asegurar que el sistema identifique los primeros contactos
2. Elaborar el script y enviar a validación por parte del cliente (Agencias)
3. Capacitar al personal de manera conjunta con el área de calidad y supervisores en el cumplimiento de dicho script
4. Monitoreo y retroalimentación por parte de Calidad y Supervisión
5. Implementar un reporte de incidencias y cumplimientos.

ASEGURAR HORARIOS DE GESTIÓN

El objetivo de esta medida es que se asegure que los horarios de gestión de cobranza estén dentro de los límites autorizados.

Al respecto, las ideas generadas son las siguientes

1. Adecuación de cláusulas del contrato de servicios por parte de la agenci
2. Implementar procesos de auditoría de gestión
 - Domiciliaria – Vía GPS
 - Contact Center – Por medio del sistema
3. Implementar procesos de auditoría de Procesos
 - Agencia – A través de las funciones del implant
 - Financiera
4. Establecer medidas de prevención y clarificar las sanciones aplicables en su caso.



ASEGURAR CALIDAD DE LA GESTIÓN

Este aspecto de las disposiciones de CONDUSEF acentúa la necesidad de que las gestiones se realicen bajo el principio de calidad de trato y el manejo respetuoso y educado del asesor de cobranza.

El foro aportó varias ideas para cumplir con este punto, mismas que enlistamos a continuación.

1. Llevar a cabo un proceso intensivo de capacitación y especialización a los asesores en las habilidades de gestión de cobranza y conocimiento de la regulación específica.
2. Llevar a cabo una revisión y actualización de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales.
3. Implementar encuestas de calidad con los clientes deudores para percibir de primera mano lo que se requiere mejorar en la operación.
4. Establecer protocolos de cobranza, telefónica, gabinete y de campo.
5. Fortalecer la capacitación con una campaña de mejores prácticas (Venta de Beneficios al Asesor)
6. Incentivar al personal económica y profesionalmente para su aplicación (Bonos, Boletos de cine, descansos, etc.)

DOCUMENTACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO

El requerimiento puntual de la autoridad en este caso es dejar una referencia documental del acuerdo.

Los aspectos que los asistentes al foro consideraron relevantes para cumplir de la mejor manera este aspecto de las nuevas disposiciones son los siguientes:

1. Diseñar portales web que permitan interacción con clientes (Autogestión) y que dejen documentado por escrito el resultado del acuerdo de pago.
2. Realizar machotes de convenio para los distintos tipos de interacción (SMS, escrito, digital, correo, etc.)
3. Establecer un script para grabaciones de convenios
4. Determinar el medio de almacenamiento
5. Determinar el tiempo de almacenaje
6. Establecer medidas específicas de control para la seguridad de la información



ASEGURAR CALIDAD DE LAS CARTAS

Las nuevas disposiciones enfatizan la necesidad de asegurar, que los documentos que se hagan llegar a los deudores, cumplan con criterios que eviten que se aparenten figuras judiciales o que pretendan ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad.

Al respecto se plantearon formas para cumplir con este requerimiento.

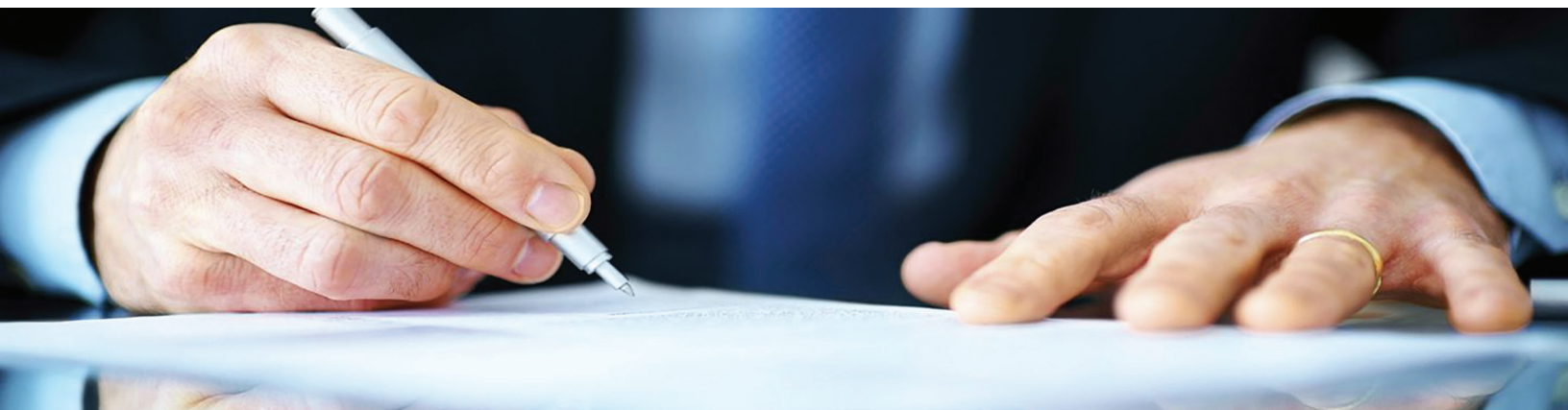
1. Definir un check list de requisitos (elementos) que debe contener una carta con base en la regulación.
2. Elaborar propuestas de carta con base en check list.
3. Revisar carta con base en cumplimiento de regulaciones
4. Al enviar la carta se establecen mecanismos de muestreo por medio de remitentes sembrados.
5. Se mide incidencia de quejas por cada envío independientemente del resto de mediciones de campaña.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las disposiciones tocan lo referente al tratamiento de datos personales, y en este sentido se generaron ideas que permitirán mantener cubiertos los criterios de control dispuestos en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

Para cumplir con este requerimiento se generaron las siguientes ideas:

1. Establecer mecanismos de actualización y depuración constante de bases de datos de clientes
2. Asegurar el cumplimiento pleno de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales por medio de auditorías
3. Difundir lineamientos establecidos por la autoridad
4. Establecer mecanismos para ejercicio del derecho ARCO
5. Elaborar avisos de privacidad
6. Establecer convenio de responsabilidad compartida entre agencia y cliente en caso de multa
7. Desarrollar un reporte de incidencias por empresa de cobranza y por gestor.



Esperamos que estas ideas generadas en equipo por los y las asistentes al Foro Regulatorio de Cobranza, aporten elementos tanto al cumplimiento de las disposiciones emitidas por la autoridad, como al logro de los objetivos de negocio de sus Instituciones.

Muchas gracias.

EN ALIANZA
ESTRATÉGICA
CON:



**INSTITUTO MEXICANO DE
PROFESIONALIZACIÓN
DE LA COBRANZA**

