

Manual de Buenas prácticas para Empresas de Cobranza

Introducción

CREDISUR - KAMPRIIL S.A., Empresa Administradora de Créditos de Menores Activos en Uruguay, terceriza el servicio de recuperación de créditos vencidos en diferentes empresas de cobranza.

Si bien estas relaciones comerciales están reguladas por un contrato, es interés de la empresa que se conozcan y apliquen, lo que la dirección entiende como Buenas Prácticas para la labor de cobranza.

Dichas buenas prácticas son mayormente las recomendadas por el Banco Central del Uruguay, en su rol de regulador principal de la empresa.

Ámbito de aplicación

El presente manual deberá ser conocido y aplicado por todas las empresas contratadas con el fin de efectuar la recuperación de créditos vencidos.

1- Prácticas Responsables de cobranza:

En lo general se espera de la empresa que realiza la gestión de cobro, que actúe de manera profesional, brindando al cliente en forma clara toda la información necesaria y relevante sobre sus derechos y obligaciones. La información brindada debe ser suficiente, clara y veraz, contemplando siempre un buen trato con el cliente.

Aspectos a tener en cuenta en la gestión operativa:

- Identificarse ante el cliente en nombre propio y por quien realiza la gestión.
- Mención expresa de la obligación que se está gestionando, el atraso de la misma, y el monto al momento del vencimiento
- Comunicar el monto adeudado total, detallando cantidad de cuotas, importe por cada cuota y a que corresponde.
- Ofrecer alternativas razonables para facilitar el pago.
- En ningún caso las comunicaciones serán coercitivas o amenazantes hacia el deudor, familiares o allegados.
- Las comunicaciones se realizan de **lunes a viernes de 8hs a 21hs**, excluyendo siempre domingos y feriados (salvo solicitud expresa del cliente).
- No se podrán hacer públicos los saldos de deuda de los clientes.
- En las comunicaciones escritas se deberá identificar fehacientemente a los remitentes.



1 de enero de 2023

Actualizado 12/2022

- No se admite el uso de documentación que induzca a error al deudor, por asimilarse documentos de naturaleza judicial cuando no lo es.
- Siempre se deberá cuidar el lenguaje y la terminología utilizada, sin incluir carteles o notas amenazantes.
- No desatender los reclamos de quien informa como ya liquidada la deuda, o no reconoce la misma. En estos casos luego se analizará la evidencia correspondiente.

2. Protección de Datos Personales del cliente

Se espera de la empresa de cobranza que tenga la debida protección de los datos personales del cliente.

- No compartiendo saldos de deuda con personas que no sean titulares de la misma.
- No divulgando información de contacto de los clientes.
- Utilizando los datos sólo para los fines asociados a la gestión de cobro conferida.

Vigencia

El presente manual entrará en vigencia el próximo 01 de enero de 2023.
Ante modificaciones al mismo se les hará llegar a las empresas la versión vigente.