

Políticas y Procedimientos de Latam Colectora

1. Misión y Valores

- Enfoque en recuperación ética
- Compromiso con la satisfacción del cliente
- Cumplimiento normativo

2. Estructura Organizacional

- Departamentos y roles clave
- Flujo de trabajo y responsabilidades
- Procesos de escalamiento

3. Políticas de Cobranza

- Criterios de asignación de casos
- Límites de negociación
- Políticas de condonación y descuentos

4. Procedimientos Operativos

- Inicio de gestión de cobranza
- Actualización de información del deudor
- Registro y documentación de interacciones

5. Gestión de Calidad

- Monitoreo de llamadas y comunicaciones
- Evaluación de desempeño
- Procesos de mejora continua

6. Seguridad de la Información

- Manejo de datos sensibles
- Protocolos de acceso a sistemas
- Cumplimiento de regulaciones de privacidad

7. Capacitación y Desarrollo

- Programa de inducción
- Actualizaciones periódicas
- Certificaciones requeridas