



# Marco de Actuación- Agencias de Cobranza

RECOVERIES & COLLECTIONS - BBVA COLOMBIA

## ÍNDICE

### Contenido

<b>POLÍTICA DE COBRANZAS BBVA.....</b>	<b>4</b>
FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA .....	4
PRINCIPIOS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA.....	4
COMPROMISO.....	5
<b>I.    INICIO DE GESTIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>II.   VARIABLES PARA LA ESTRATEGIA .....</b>	<b>7</b>
1.    TIPOLOGÍA DE GESTIÓN .....	7
a.    GESTIÓN SUAVE.....	7
b.    GESTIÓN MEDIA.....	8
c.    GESTIÓN FUERTE.....	8
d.    GESTIÓN INTENSIVA .....	9
2.    MARCAS DE GESTIÓN .....	10
a.    JUDICIAL.....	10
b.    CASTIGOS.....	11
c.    LIBRANZAS.....	13
d.    MARCA “R”.....	14
e.    FONDOS (F.N.G – F.A.G).....	15
f. Siniestros.....	17
g. LEY DE INSOLVENCIA (PERSONA NATURAL).....	18
h. LEY DE INSOLVENCIA – REORGANIZACIÓN (PERSONA JURÍDICA) .....	20
2.    FALLECIDOS .....	21
3.    EMBARGOS .....	23

3.	GESTIÓN ENFOCADA POR CIFRAS DE RECUPERACIÓN .....	25
a.	STAGE – IFRS9.....	25
b.	SANEAMIENTO.....	26
c.	CAMPAÑAS.....	27
4.	<b>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COBRANZA .....</b>	<b>28</b>
•	GENERALIDADES DE COBRANZA.....	28
•	PROTOCOLO GENÉRICO DE GESTIÓN .....	30
•	PROTECCIÓN DE DATOS (MANEJO DE TERCEROS) .....	32
a.	GESTIÓN CON EL TITULAR O TERCERO RESPONSABLE DE PAGO .....	32
b.	GESTIÓN CON TITULAR QUE PASA LA LLAMADA A UN TERCERO .....	32
c.	GESTIÓN CON TERCERO.....	33
	Circuito Manejo de Datos de Terceros .....	35
d.	GESTIÓN CON TITULAR EN EL EXTERIOR .....	36
•	CANALES DE GESTIÓN DE COBRANZA.....	36
a.	MENSAJE DE TEXTO .....	36
b.	IVR.....	36
c.	COMUNICACIONES ESCRITAS O ELECTRÓNICAS - Email .....	37
d.	LLAMADAS TELEFÓNICAS .....	37
e.	WHATSAPP.....	37
5.	<b>USO Y CONSECUENCIA ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN .....</b>	<b>41</b>
1.	PRIORIDADES Y USO DE HERRAMIENTAS DE NORMALIZACIÓN:.....	41
2.	GESTIÓN DE ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN .....	41
a.	PAGO.....	41
b.	ACUERDOS DE PAGO MORA .....	42
c.	REDIFERIDO.....	43
d.	MODIFICADO.....	48
e.	REESTRUCTURADO.....	51
f.	NEGOCIACIÓN (ACUERDOS DE PAGO TOTAL) .....	53
g.	DACIONES EN PAGO .....	57
h.	RESTITUCIONES .....	59
i.	SUBROGACIÓN DE DEUDA .....	61
3.	CONSECUENCIA DE ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN.....	61
6.	<b>CONTROL DE AGENCIAS.....</b>	<b>62</b>
1.	MEDICIÓN INTEGRAL DE AGENCIAS (MIA).....	62
2.	VISITAS TERRITORIAL – AGENCIA.....	63
3.	REQUISITOS MÍNIMOS PERSONAL DE COBRANZA.....	63
a.	ASESORES DE COBRANZA – STAGE 1 .....	63
b.	ASESORES DE COBRANZA – STAGE 2 Y 3.....	64
c.	FRONT TERRITORIAL .....	64



d.	COORDINADOR DE CARTERA .....	68
4.	OFICIAL DE CALIDAD .....	69
a.	PERFIL .....	69
b.	FUNCIONES .....	69
c.	COMITÉ DE CALIDAD .....	70
d.	MANEJO DE RESPETABLES .....	71
5.	EXCLUSIÓN CARTERA PARA CASTIGAR.....	71
6.	ACCESOS POR ROL Y CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN.....	72
1.	AUTORIZACIÓN ACCESOS - ROLES .....	72
2.	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	73
7.	Efecto de incumplimiento requisitos anexo seguridad contractual - Visitas de seguridad .....	75
8.	Apertura de Nuevas Sedes .....	75
9.	Control de cambios .....	76
<b>ANEXOS .....</b>		<b>76</b>
ANEXO 1. GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA.....		76
ANEXO 2. GUIONES DE LIBRANZA .....		79
ANEXO 3. MOTIVOS DE NO PAGO .....		91
ANEXO 4. REGLAMENTO MIA VIGENTE .....		93
ANEXO 5. ACTA DE REUNIONES MIA .....		94
ANEXO 6. ACTA DE VISITAS .....		96
ANEXO 7. ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD.....		99
ANEXO 8. MANUAL ACUERDO DE PAGO TOTAL.....		102
ANEXO 9. SEGUIMIENTO CALIDAD AGENCIA - SCA.....		103
9.1 FORMATO ACTA COMITÉ DE CALIDAD.....		106

# POLÍTICA DE COBRANZAS BBVA

BBVA Colombia se encuentra comprometido con la atención de sus clientes, de este modo, con la finalidad de brindar soluciones a los clientes que presentan alguna dificultad de atender con oportunidad sus obligaciones, el Banco ha dispuesto de procesos y procedimientos que permitan conocer las situaciones presentadas, para poderles brindar soluciones personalizadas, para encontrarse al día en su endeudamiento con la entidad y tener una excelente relación comercial.

Para la gestión de cobranza, BBVA Colombia ha dispuesto un gran equipo interno, que a su vez se apoya en un excelente personal externo altamente calificado, a través de Outsourcing, Contact Center, Canales Virtuales, agencias Externas de Cobranza y Abogados Externos, quienes ejecutan sus labores con apego de lo dispuesto en la normatividad vigente y las políticas de calidad y servicio del Banco, garantizando la protección de los derechos de los consumidores financieros.

## FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza realizada por BBVA Colombia es el conjunto de actividades desarrolladas por la entidad, con el fin de realizar gestión preventiva y recuperar la cartera vencida o evitar el vencimiento de las obligaciones. Estas actividades pueden ser realizadas de forma directa por parte del personal interno de BBVA Colombia, o a través de herramientas virtuales y/o gestores externos especializados en cobranza extrajudicial o judicial.

Es importante que nuestros clientes comprendan que el buen manejo y comportamiento en el pago de sus obligaciones financieras es fundamental para el mejoramiento de los servicios prestados, así como su crecimiento económico y comercial. Por lo que BBVA se encuentra a disposición de sus clientes, a través de los diversos canales que ha establecido para comunicarnos las situaciones que se presenten dentro de nuestra relación financiera.

## PRINCIPIOS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA

El Banco y sus gestores externos especializados, incorporan dentro de cada una de las gestiones de cobranza los principios de respeto, cordialidad, transparencia, ética y confidencialidad, en este sentido, las dimensiones de estos principios son:

- Para BBVA Colombia el cliente es lo primero y esto lo expresamos a través del respeto y cordialidad por el cliente en su trato, así mismo, estableciendo protocolos de contacto que desarrollen con calidad y actitud de servicio la relación entre el consumidor financiero y el Banco.
- BBVA Colombia y sus gestores externos especializados, dentro de las gestiones de recuperación de cartera se abstienen de abusar de la posición dominante contractual frente a los clientes, la gestión para obtener el pago no conlleva poner en conocimiento información a terceros que no son parte de la relación crediticia.
- BBVA Colombia ha establecido horarios adecuados para la realización de las actividades de cobranza, ya sea de forma interna o a través de gestores externos especializados,

procurando realizar gestiones en horarios acordes con la actividad económica del cliente, información que es actualizada permanentemente.

- La estructuración de soluciones y alternativas de normalización del estado de las obligaciones con BBVA Colombia, es un pilar fundamental de la entidad, lo que se desarrolla en el marco de personalización a las situaciones cada cliente, y acordes con el marco normativo aplicable en concreto, de acuerdo con la política de recuperación de cartera y atendiendo la gestión de los riesgos asociados, estableciendo procedimientos para la atención de las quejas que reciban por los métodos de cobranza, verificando las posibles fallas por parte de los funcionarios a cargo de dicha tarea y/o de los canales externos de cobranza.
- Es un compromiso de BBVA Colombia la protección de datos financieros y personales de sus clientes de conformidad con lo previsto en las leyes de Habeas Data 1266 de 2008 modificada por la Ley 2157 de 2021 y la Ley de Protección de Datos Personales Ley 1581 de 2012, en consecuencia en desarrollo de la presente política BBVA Colombia garantizará: i) Los derechos que tienen los clientes a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella por diferentes medios digitales y físicos; ii) Utilizar la información de conformidad con las finalidades autorizadas; iii) La confidencialidad, reserva y custodia de la información personal y crediticia del cliente, por lo que ha dispuesto de recursos humanos y tecnológicos para que esta información se encuentre debidamente tratada por la entidad y los gestores externos especializados.
- La presente Política es aplicable a las actividades de cobranza que ejerza BBVA Colombia y sus gestores externos especializados, de acuerdo con el marco normativo y las instrucciones que sobre la materia expedida la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los principios aquí establecidos tienen estricta relación con las Buenas Prácticas de Cobranza (ver **ANEXO 1. GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA**)

## **COMPROMISO**

El presente Marco de Actuación se encuentra vigente desde Marzo de 2019 y junto con sus anexos y actualizaciones periódicas, deberá ser leído y entendido en su totalidad por todo el personal de cobranza asignado a BBVA Colombia, dado que representa el compendio de protocolos que se deben tener en cuenta en los procesos relacionados con el área de Recuperaciones.

Sobre lo dispuesto en el presente Marco de Actuación, el oficial de calidad y personal del Banco realizarán las catas para verificar el cumplimiento e implementación de lo acá estipulado, en caso tal que se encuentren falencias de manejo e implementación, la agencia podrá ser sancionada e incluso podrá ser causal de terminación del contrato.

# I. INICIO DE GESTIÓN

## 1. Recibir asignación y validar datos de cobranza del cliente en bases:

- a. Identificar la tipología de gestión.
- b. Verificar qué tipo de alternativa de normalización se establece para ofrecimiento.
- c. Validar la probabilidad de pago que presenta el cliente.
- d. De acuerdo al producto, validar altura de mora, Stage y campañas establecidas para generar planes de acción (remitirse a **capítulo II. VARIABLES PARA LA ESTRATEGIA**).
- e. Estas variables no deben limitar las estrategias internas de segmentación por parte de las Agencias.

## 2. Establecer plan de acción y recuperación de acuerdo a las variables de gestión principales y estrategias definidas:

De acuerdo a las variables relacionadas en la asignación y evolutivo que determinan una gestión diferencial se debe encaminar la cobranza, contención y/o recuperación de los clientes. Cada variable determinante, cuenta con unas características de gestión, opciones de negociación y herramientas particulares que deben ser conocidas por los asesores. Se establecen como variables determinantes:

- a. Tipología de gestión
- b. Alternativa de Normalización
- c. Marcas especiales - Gestión
- d. Marcas especiales – Cifras

Para cada una de estas variables determinantes, se deben tener claras las posibilidades de negociación y las particularidades a seguir en la gestión, de acuerdo a lo establecido en el presente marco de actuación.

## 3. Definir estrategia

Basado en los puntos anteriores se debe establecer una estrategia clara de gestión para cada colectivo o segmento; buscando maximizar la recuperación y el cumplimiento de los objetivos definidos por el Banco.

## II. VARIABLES PARA LA ESTRATEGIA

### 1. TIPOLOGÍA DE GESTIÓN

Esta marca que se presenta en la asignación y se actualiza en el evolutivo, indica el grado de dificultad de gestión de recobro de un cliente de acuerdo a modelo establecido en el área de Recuperaciones. Este modelo analiza variables como la probabilidad de pago, calificación, puntaje Buró, etc. Las cuales permiten categorizar a los clientes y dar un mejor enfoque en la estrategia de gestión.

#### a. GESTIÓN SUAVE

##### *Definición*

Son aquellos clientes que cumplen las siguientes características:

- Probabilidad de Pago: Alta
- Calificación: A
- Rango Modelo de cobro de Buró: 1 A 3
- Tiempo entre fecha desembolso y fecha entrada a mora: Mayor a 24 meses.
- Tiempo Normalizado: Mayor a 24 meses.
- Cliente no haya sido sujeto de Alivios o Redefinidos PAD
- Judicializado: No.

##### *Gestión*

Debido al perfil que tienen los clientes marcados en esta tipología, esta gestión se puede realizar a través de Call Center, enfocado en verificar el motivo de impago.

La llamada de gestión se encaminará a que el titular de las obligaciones realice el pago de las cuotas vencidas, indagando sobre las dificultades que se pudieran presentar al cliente, recordando que este colectivo reporta una probabilidad de pago alta por lo que lo más probable será una dificultad puntual y no repetitiva.

De acuerdo a la respuesta del cliente, **SIEMPRE** en primera instancia se debe buscar el pago de la mora de las operaciones mediante compromiso de pago. El ofrecimiento de alternativas de normalización, debe ser la última opción; y en caso de tomarse se debe recordar al cliente la importancia de mantenerse al día en sus pagos y las consecuencias de la alternativa (remitirse al **capítulo IV. USO Y CONSECUENCIA ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN**).

## b. GESTIÓN MEDIA

### *Definición*

Son aquellos clientes que cumplen las siguientes características:

- Probabilidad de Pago: Media
- Calificación: B
- Rango Modelo de cobro de Buró: 4 Y 5
- Tiempo entre fecha desembolso y fecha entrada a mora: 13 - 24 meses.
- Tiempo Normalizado: 13 - 24 meses.
- Judicializado: No.
- Clientes que hayan tenido **1 ayuda** dentro de las circulares 007,022,039 y posteriores generados por la SFC

### *Gestión*

Debido al perfil que tienen los clientes marcados en esta tipología, esta gestión se puede iniciar a través de Call Center, sin embargo, requiere profundización y posible ofrecimiento de normalización de acuerdo al diagnóstico del cliente titular de las obligaciones y su situación financiera.

Para este colectivo de clientes titulares de obligaciones se iniciará la gestión de cobro encaminada a la normalización por pago de la mora, sin embargo, requiere indagar con mayor detalle la situación actual (sus ingresos se han afectado desde el momento de otorgamiento o cambio actividad que afecte el flujo de caja y capacidad de pago) y de acuerdo a esta situación se ofrecerán las alternativas de normalización que se puedan aplicar (por lo general estarán enfocadas en el modificado u otras alternativas vigentes).

De acuerdo a la respuesta del cliente, **SIEMPRE** en primera instancia se debe buscar el pago de la mora de las operaciones mediante compromiso de pago. El ofrecimiento de alternativas de normalización, debe ser la última opción; y en caso de tomarse se debe recordar al cliente la importancia de mantenerse al día en sus pagos y las consecuencias de la alternativa aceptada (remitirse al **capítulo IV. USO Y CONSECUENCIA ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN**).

## c. GESTIÓN FUERTE

### *Definición*

Son aquellos clientes que cumplen las siguientes características:

- Probabilidad de Pago: Baja
- Calificación: C-D-E



- Rango Modelo de cobro de Buró: 6 A 10
- Tiempo entre fecha desembolso y fecha entrada a mora: 7 - 12 meses.
- Tiempo Normalizado: 0 - 12 meses.
- Judicializado: Puede estar o no judicializado.
- Clientes con más de **1 ayuda** dentro de las circulares 007,022,039 y posteriores generados por la SFC

### *Gestión*

Debido al perfil que tienen los clientes marcados en esta tipología, de acuerdo a la franja en la que se encuentre el cliente titular de las obligaciones se requiere que el mayor enfoque se presente en el ofrecimiento de la alternativa de normalización, sin dejar de propender por el pago como primera opción. Este colectivo de clientes ya presenta un deterioro en su estructura financiera por lo que la comunicación debe ser más directa y encaminada a la normalización integral utilizando las distintas alternativas. Profundizando sobre los motivos de la mora y en condiciones actuales, éstas como están siendo manejadas.

En esta tipología, la advertencia de judicialización podrá ser un mecanismo de presión, debiéndose considerar las políticas vigentes de importes y garantías de las operaciones.

## **d. GESTIÓN INTENSIVA**

### *Definición*

En esta tipología se marcan los clientes que generan una alerta importante dado que:

- Entre la fecha formalización y la fecha entrada a mora han transcurrido **menos de 6 meses**.

### *Gestión*

Debido al perfil que tienen los clientes titulares de obligaciones marcados en esta tipología y teniendo en cuenta su reciente formalización, se requiere que desde el primer contacto se indague e identifique posibles incidencias en las nuevas colocaciones o en procesos de venta en reestructuraciones.

Es indispensable identificar posibles anomalías en el proceso para generar una solución rápida; por ejemplo: cambios de fechas de corte, corrección de amortizaciones o plazos; y de esta manera realizar una normalización ágil del cliente.

Si al realizar el diagnóstico del cliente, el impago no se debe a alguna incidencia en la formalización, se debe indagar la necesidad de un cambio en las condiciones del crédito desembolsado por cambios determinantes en la situación del cliente (desempleo, situación especial que ocasionó una caída en la actividad comercial) y así encaminar la estrategia.

## 2. MARCAS DE GESTIÓN

### a. JUDICIAL

#### *Definición*

La gestión judicial debe entenderse dentro del proceso recuperatorio como un complemento de la gestión de cobranza con el cliente, y para llevarla a cabo se debe contar con la asesoría de los servicios jurídicos de la entidad. Los caminos de apremio en gestión judicial se basan en aspectos de la operación o asunto, tales como: Importe reclamado, características del contrato que vincula al Banco con el cliente, existencia de títulos judiciales o no judiciales, soporte documental que justifique la deuda existente, complejidad económico-jurídica del asunto a tratar.

El Proceso de Judicialización es el procedimiento surtido ante un juez de la República, requiriendo a través de un proceso judicial, el pago de una deuda que ha sido insatisfecha por el cliente del Banco. En afinidad con La Constitución Política de Colombia, Código de Procedimiento Civil, Código General del proceso, Código de Comercio, Ley 546 de 1999, demás regulaciones legales.

#### *Gestión*

#### 1. Validaciones previas:

- a. Verificar si el cliente tiene marca de “Judicializado” o “Pdte judicializar” en base de asignación.
- b. Una vez se identifique que el cliente está en una etapa de judicialización, utilizar la información procesal contenida en la asignación: (Abogado externo, etapa, situación, etc.)
- c. En caso de requerir información adicional, ésta puede ser tomada de la herramienta SAE\_HOST y/o abogado externo, a través del front o los profesionales en la Territorial.

#### 2. Condiciones de gestión:

Considerando la clasificación del campo “Tipo Judicial” la gestión a realizar será:

- Si el cliente se encuentra en estado Pendiente Judicializar:
  - Se debe confirmar si no se ha presentado la demanda en el momento de la gestión. En caso que no se haya presentado aún, se debe notificar al cliente que de no realizar el pago de la mora máximo en 5 días, deberá asumir un gasto adicional por el proceso judicial que se adelanta en su contra.
  - Si el cliente cumple la condición del punto anterior, se debe notificar al profesional de la Territorial para que solicite al abogado encargado **NO** presentar la demanda y realizar la devolución de las garantías.
  - En caso contrario, el proceso deberá continuar su curso.

- Si ya se presentó la demanda se gestionará como Judicializado, con el correspondiente cobro de gastos judiciales.
- Si el cliente se encuentra en estado Judicializado:
  - Se valida la etapa procesal, se incluyen los campos requeridos en el archivo “liquidador honorarios abogado - casa” para determinar el monto a cobrar al cliente como gasto adicional a la alternativa a realizar.
  - Una vez se establezca la negociación con el cliente, se debe informar al profesional de la Territorial para que se notifique al abogado encargado que suspenda el proceso judicial mientras se completa la alternativa.
  - Si se hace efectiva la alternativa se debe notificar al profesional de la Territorial para que se generen instrucciones de terminación del proceso al abogado.
  - Si por el contrario, luego de haber suspendido el proceso, no se termina de ejecutar la normalización o se incumple el acuerdo por parte del cliente, se deberá solicitar al profesional de la Territorial reactivar el proceso judicial.
  - La suspensión del proceso debe propender por generar una oportunidad al deudor de llegar a un real arreglo de pago, evitando la dilación del proceso.
  - Para generar la suspensión del proceso, el deudor, al igual que todos los demandados, deberán firmar ante Notario, formato de notificación y suspensión, por el término de tres (3) meses, prorrogables hasta por otro periodo igual.
  - En ningún evento, un proceso judicial podrá ser suspendido por un periodo de tiempo igual o superior a un (1) año, de forma continua o discontinua cuando exista incumplimiento del deudor, atribuible a su gestión o falta de la misma. Será necesario elevar ante el área de Gestión Judicial peticiones relacionadas con suspensiones adicionales.
  - Se debe informar al profesional de la Territorial, para que esté a su vez notifique al abogado todos los pagos o abonos que realice el cliente a las obligaciones judicializadas, esto para que se actualice la liquidación en el juzgado donde se lleva el proceso.
  - Se debe impulsar y apoyar el proceso de notificación judicial a los clientes, de esta manera se agiliza la recuperación y se obtiene el incentivo adicional, en caso que esté vigente.

## **b. CASTIGOS**

### *Definición*

Clientes que presentan sus contratos marcados como castigo (fallido) y dados de baja del balance de BBVA Colombia. Estas obligaciones ya se encuentran provisionadas al 100%.

### Validaciones previas:

- a. Verificar si el cliente tiene todas sus obligaciones castigadas o es cliente de gestión mixta (con operaciones en balance).
- b. Identificar marca de descuento máximo que se puede ofrecer en la asignación.

### Condiciones de gestión:

Para realizar la gestión diferencial a clientes castigados se debe tener en cuenta:

- **Cliente mixto (Con operaciones en balance y castigo):**

Si el cliente es mixto, se validará el tipo de garantía:

- Si el cliente cuenta con garantía real:
  - A las obligaciones en Castigo se aplicará el descuento de estrategia vigente (como máximo).
  - A las obligaciones en Balance, validar la franja en la que se encuentran y de acuerdo a esto enfocar la gestión, así:
    - Vigente o Vencido: Cliente debe pagar su mora u ofrecer reestructuración
    - Dudosa: Si el cliente decide acordar el pago total podrá otorgarse la campaña de balance vigente para el mes, más un descuento definido (de acuerdo a campaña vigente) sobre el capital, u ofrecer una reestructuración, y se aplicará el descuento definido en la herramienta Base NEWBF.
- Clientes sin garantía real o con garantía prendaria:
  - A las obligaciones en Castigo se aplicará el descuento de estrategia vigente (como máximo)
  - A las obligaciones en Balance, validar la franja en la que se encuentran y de acuerdo a esto enfocar la gestión, así:
    - Vigente o Vencido: Cliente debe pagar su mora u ofrecer reestructuración.
    - Dudosa: Se incluyen las obligaciones en Balance en el acuerdo de pago total **y se aplicará el descuento definido en la herramienta Base NEWBF.**

- **Cliente totalmente castigado:**

Para realizar la gestión de clientes que cuentan con todas sus obligaciones castigadas (castigo integral) se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- Solo se podrá ofrecer como alternativa de normalización Acuerdo de Pago Total (ver protocolo específico en este documento en el capítulo “**Acuerdos de Pago**”).
- El porcentaje de descuento máximo a ofrecer se reporta en la base de asignación. Se recuerda que no se debe ofrecer el máximo descuento posible desde el inicio de la gestión, para evitar perder las oportunidades de negociación.
- En caso de necesitar un descuento mayor al reportado en la base, se podrá revisar a través de ficha elevada a la Territorial, si no está dentro de sus atribuciones la remitirá al CGR (Comisión General de Recuperaciones).
- Para estos acuerdos aplica condonación del 100% de todo tipo de intereses y gastos
- Los honorarios de cobranza NO están incluidos en el descuento de campaña, por lo que no se deben trasladar al cliente.
- Los acuerdos a negociar se podrán ofrecer hasta el plazo máximo de meses definidos en la campaña. Se recomienda ofrecer SIEMPRE en primera instancia el menor plazo establecido, así se podrá ofrecer el mayor descuento (definido en cada campaña).
- Al establecer el acuerdo con el cliente, se debe registrar la información de las condiciones en la herramienta determinada por la agencia para la alimentación del MOCA (Módulo de Control de Acuerdos, ver protocolo específico en este documento en el capítulo “Administración de Acuerdos de Pago”).

### **c. LIBRANZAS**

#### *Definición*

Este producto debe tener una gestión diferencial, debido a que se otorga cuando se cuenta con un descuento de nómina establecido, el cual es remitido por medio del convenio en el que el titular tiene vínculo laboral o pensional. Con base en esto se enfoca la Gestión.

Mientras mantenga esta condición de algún tipo de descuento se mantiene como Libranza. Una vez se pierde el descuento por parte del convenio, se cambia el subproducto de la obligación a Residual.

#### *Gestión*

#### **Validaciones previas:**

- a. Verificar si el cliente tiene la marca de libranza establecida, para esto se valida en el campo “TIPO\_LIBRANZA” de la asignación y evolutivo. Identificar si es tipo Libranza o Residual.

- b. Validar el guion de libranza establecido en la asignación.
- c. Se debe validar el convenio al que se encuentra suscrito el titular para enfocar la gestión de acuerdo a campañas vigentes.
- d. Identificar el porcentaje de descuento que se tiene actualmente y el motivo por el que no se cuenta con el 100%.
- e. En la asignación y evolutivos, se revisa si cuenta con la opción de ofertar Mecanismos especiales en el campo "Alternativa\_norm".

#### **Condiciones de gestión:**

- Si la obligación perdió el descuento del convenio y su producto ahora es Residual, se deberá gestionar como un crédito de consumo tradicional. Previa validación interna, sobre la imposibilidad de recuperar el descuento.
- Si se continúa la gestión como libranza, se debe gestionar al interior del Banco, la activación y/o actualización del descuento.
- En términos generales, de acuerdo a la situación del cliente, se deberá enfocar la gestión de cobro siguiendo los guiones establecidos. (Ver **ANEXO 2.1 GUIONES DE COBRO**).
- Si el cliente está marcado como un mecanismo especial se deben tener en cuenta las condiciones especiales establecidas para ofrecimiento al cliente (mayor plazo, tasa o corrimientos diferenciales). Y seguir el guión de gestión establecido para el segmento de Mecanismos Especiales. (Ver **ANEXO 2.2 GUIONES DE MECANISMOS ESPECIALES DE LIBRANZA**)

#### **d. MARCA “R”**

##### ***Definición***

Son aquellos clientes que fueron normalizados en algún momento a través de alguna alternativa de normalización (Modificado o Reestructurado) en cualquiera de sus productos. Esta marca se realiza a nivel de cliente y no de obligación.

##### ***Gestión***

#### **Validaciones previas:**

- a. Verificar si el cliente está marcado en el campo “Marca\_Refis” de la asignación y evolutivos.

#### **Condiciones de gestión:**

- Este colectivo de clientes se debe trabajar conociendo que no sólo incumplieron su obligación inicial sino que también están incumpliendo la alternativa de normalización.

- Se debe revisar y diagnosticar si se presentó algún inconveniente o inconsistencia en la opción de normalización incumplida, tal como, desembolso en condiciones distintas de aprobación (plazo, tasa, amortización, períodos de gracia, financiación intereses, etc.).
- **SIEMPRE** en primera instancia se debe buscar el pago de la mora de las operaciones mediante compromiso de pago.
- Se deben establecer con el cliente las causales de incumplimiento de la alternativa anterior para encaminar la gestión y lograr restablecer el cumplimiento de la normalización.
- Es de vital importancia identificar la opción que se marca como “Alternativa” en asignación y evolutivo, de acuerdo a ésta se podrá ofrecer una segunda reestructuración o segmentar directamente al cliente a través de acuerdos de pago total.
- En caso de solicitar una nueva alternativa de normalización se debe validar el tiempo transcurrido y pagado desde la opción de normalización anterior. Además identificar si se pagaron los créditos accesorios a los que hubiere lugar.
- Para el trámite de la normalización se deben cumplir las políticas y requisitos vigentes para el análisis y viabilidad de esta alternativa.
- Establecer posibles renuncias marcadas para iniciar el proceso judicial.

#### **e. FONDOS (F.N.G – F.A.G)**

##### **Definición**

Clientes cuyos contratos se encuentran garantizados por el Fondo Nacional de Garantías -F.N.G o el Fondo Agropecuario de Garantías - F.A.G.

##### **Gestión**

##### **Validaciones previas:**

- a. Verificar si en el campo de la asignación y evolutivo denominado “Marca Garantía” se encuentran marcadas con el texto FNG o FAG.
- b. Identificar en el campo “Estado\_Gtia\_Fondos” en qué estado se encuentra la garantía para adelantar la negociación.

##### **Condiciones de gestión:**

Para realizar la gestión diferencial a clientes garantizados por los Fondos, se debe tener en cuenta el **estado actual de la garantía:**

Se debe informar al cliente que FNG ofrece un subproducto de garantía (EMP101), el cual otorga el beneficio de no cancelar el valor de la comisión en el primer año y para el

segundo año se liquidaría este valor sobre el saldo de capital adeudado. Beneficio que se mantendrá vigente de acuerdo a la política del FNG.

- **Garantía Vigente:**

- Operaciones con este estado de garantía, pueden acogerse a las campañas de recuperación vigentes sin requerir VoBo del responsable de Fondos en el Banco.

- Si la alternativa de negociación es Normalización (Modificado o Reestructurado), se debe adelantar con la oficina gestora para que eleve por el aplicativo del Banco la reserva de la garantía, solo si la carta de aprobación emitida requiere mantener la cobertura de FNG.

- Si la alternativa de normalización es acuerdo de pago, se adelanta la negociación de acuerdo a las campañas vigentes, bajo la premisa que los pagos se realicen al corto plazo con el fin de mitigar la pérdida de la garantía en caso de incumplimiento al acuerdo.

- Con el fin de mitigar el riesgo de la pérdida de la garantía, la alternativa de normalización no puede suspender la judicialización del deudor, a menos que se trate del pago de la mora o pago total de forma inmediata. La demanda será suspendida una vez se cuente con el mandamiento de pago, si es que aún, se requiere de gestiones adicionales.

Se debe informar al cliente que FNG ofrece un subproducto de garantía (EMP101), el cual otorga el beneficio de no cancelar el valor de la comisión en el primer año y para el segundo año se liquidaría este valor sobre el saldo de capital adeudado. Beneficio que se mantendrá vigente de acuerdo a la política del FNG.

- **Garantía Cancelada, Incobrable, Pagada Alternativo y Reintegrada FNG.**

- Es viable realizar la gestión de clientes que cuentan con cualquiera de los estados de garantía mencionados sin contar con VoBo FNG o FAG, con base en las campañas de recuperación vigentes aplicables a obligaciones en Castigo o Balance. En estos casos, si la alternativa es reestructuración, la nueva operación no contará con esta garantía.

- **Garantía Recuperada.**

Es viable realizar la gestión de clientes que cuentan con este estado de garantía, validando lo siguiente:

- a) Si la negociación es por pago total se verifica el plazo del acuerdo realizado con el fondo, esto nos permite garantizar si se debe realizar la subrogación del fondo en el proceso.
- b) Validar con el abogado externo la existencia de la subrogación del fondo en el proceso, lo anterior para garantizar la recuperación de la garantía por parte de FNG.
- c) De haberse cumplido la negociación por pago total por parte del cliente con el Banco, se debe otorgar el paz y salvo de manera manual, indicando que la deuda fue cancelada por el % restante después del pago de la garantía.

- **Recuperada Vendida FNG a CISA.**

Es viable realizar la gestión de clientes que cuentan con este estado de garantía, indicando a los intervinientes dentro del proceso, lo siguiente:



- a) La casa valida con el responsable de Fondos en el Área de Recuperaciones (equipo de Gestión Judicial), por cuanto se pagó la garantía.
- b) Se debe indicar al cliente que la obligación con el fondo fue cedida a CISA y que esta entidad puede adelantar gestiones de cobranza por el valor indicado anteriormente por el responsable de Fondos en el Área de Recuperaciones (equipo de Gestión Judicial).
- c) Validar con el abogado externo la existencia de la subrogación de CISA en el proceso, lo anterior para garantizar la recuperación de la garantía.
- d) De haberse cumplido la negociación por pago total por parte del cliente con el Banco, se debe otorgar el paz y salvo de manera manual indicando que la deuda fue cancelada por el % restante después del pago de la garantía.

- **Garantía Reclamada Fondo:**

Se debe verificar previamente con el responsable de Fondos en el Área de Recuperaciones (equipo de Gestión Judicial), si se obtuvo recientemente el pago por parte de FNG – FAG, esto con el fin de establecer si es conveniente desistir del pago o acogerse a la gestión definida para garantías Pagada Tradicional.

- **Garantía - Pagada Tradicional**

- Este estado de garantía, conlleva a que se le informe al cliente que previo a cualquier negociación debe presentar acuerdo de pago celebrado con FNG o paz y salvo por parte de esa entidad, el mismo debe ser validado ante el fondo por responsable de Fondos en el Área de Recuperaciones (equipo de Gestión Judicial).

- Una vez el Banco es notificado de dicha novedad, se quitará la marca en el sistema de pagada, con el fin de evitar traslado automático hacia FNG del 50% del valor abonado por el cliente producto de la negociación bajo las campañas vigentes.

- Si la obligación cuenta con garantía FAG, el Banco debe propender por la recuperación de la parte adeudada al Fondo por el cliente y en tal caso deberá acogerse a las políticas de normalización vigentes de Finagro aplicables desde cualquier monto.

- Con base en lo anterior, previamente debe solicitar al responsable de Fondos en el Área de Recuperaciones (equipo de Gestión Judicial), proporcionar el estado de cuenta del deudor con FAG y la estrategia de recuperación que le aplica.

- Si se adelanta la operación de reestructurado o modificado, la nueva operación no contará con cobertura de los Fondos.

## **f. Siniestros**

Pólizas endosadas de Seguro de Vida: Con el fin de poder focalizar y orientar adecuadamente la gestión cobro para los clientes que presentaron siniestro, se incluyeron en el evolutivo los siguientes campos:

Nro\_POLIZA

Compañía\_asegurada

Tipo\_seguro

Si estos campos vienen con información en el evolutivo y el cliente presentó un siniestro, pueden realizar el trámite de reclamación ante la correspondiente aseguradora.

#### **g. LEY DE INSOLVENCIA (PERSONA NATURAL)**

##### *Definición*

Es un procedimiento de 60 días prorrogable por 30 días más, que brinda la oportunidad a la persona natural NO comerciante que se ha constituido en mora a causa de un revés económico para lograr un acuerdo de pago con sus acreedores.

El objetivo es negociar las deudas a través de un acuerdo para obtener la normalización de sus relaciones crediticias, a fin de prevenir un mayor detrimento del patrimonio del deudor a través de convalidar acuerdos privados y/o liquidar su patrimonio. Aplica para:

- Persona natural NO comerciante.
- Empleados
- Prestadores de servicios
- Pensionados
- Profesionales libres (médicos, contadores, abogados etc.)
- Agricultores

##### *Gestión*

##### **Validaciones previas:**

Una vez recibida la notificación a través de los medios habilitados, se remite al área de Recuperaciones (equipo de Gestión Judicial) con copia al Responsable en la Territorial, gerente, subgerente oficina y abogado externo que lleva el proceso ejecutivo con la finalidad de:

- a. Realizar la validación de los vínculos del deudor con el Banco, en la base de personas por el aplicativo 3270, la existencia de procesos ejecutivos y en qué etapa se encuentra si es titular o deudor solidario.
- b. Asigna abogado para manejo del caso y adicional se envía a la Territorial, para que efectúe la marcación en SAE Host y remita la liquidación de las obligaciones al abogado externo y soportes documentales.
- c. Se debe suspender la gestión de cobro por parte de la agencia y el abogado externo del proceso ejecutivo o verbal.

### Condiciones de gestión:

- El cliente se asigna a la Agencia de Cobranza seleccionada para que administre desde el inicio hasta el fin el procedimiento de ley de insolvencia.

- a. El área de Gestión Judicial asigna el caso una vez recibida la notificación de la apertura del trámite de insolvencia.
- b. La Agencia de cobranza realiza la actualización de los registros de la Base de Gestión Ley de Insolvencia, con los códigos correspondientes a la gestión de la base Moca.
- c. La Agencia de Cobranza recepciona las propuestas de pago generadas dentro del trámite de insolvencia, para ser presentadas en la ficha y conforme al circuito definido, al comité de acuerdo a la atribución correspondiente.
- d. Una vez el comité notifica la decisión, la Agencia de Cobranza informa al abogado externo la posición para su respectivo voto y al tercero proponente de compra de cartera.
- e. En el trámite de insolvencia pueden ocurrir los siguientes eventos:
  - Celebración del acuerdo de pago en el trámite de negociación de deuda.
  - Fracaso de la negociación de deuda que conlleva la apertura del trámite de liquidación patrimonial.
  - Terminación anticipada de la liquidación patrimonial por la ausencia de bienes (Se puede re-activar o iniciar el cobro jurídico).
  - El desistimiento del trámite de insolvencia por parte del deudor ( Se termina el trámite de insolvencia)
  - Rechazo del trámite de insolvencia por parte de la entidad a cargo del trámite (Notarial, centro de conciliación, cámara de comercio).
- f. Una vez se negocie con el cliente, el acuerdo de pago:
  - a. La casa de cobranza procede a incluir el acuerdo en MOCA, notificar al deudor las condiciones para realizar el pago. En los casos de que el deudor tenga obligaciones de libranza debe notificar al área de Gestión Judicial para que proceda a solicitar la suspensión del descuento al Área de Operaciones de Negocio Libranzas que debe ser aplicado desde la fecha en que se firma acta de acuerdo o con el auto de apertura del trámite de liquidación patrimonial.
  - b. Remisión SMS para todos los clientes con acuerdo de Insolvencia vigente a partir de la cuota 1 a favor del Banco.
  - c. Una vez el deudor comience a realizar pagos, la casa de cobranza debe realizar seguimiento de lo pactado y ante el incumplimiento generar gestión de cobro para ACUERDO\_INCUMPLIDO y ACUERDO\_MODIFICADO, bajo las siguientes condiciones , a partir del día TRES (3) de NO pago, de la cuota pactada dentro del acuerdo de insolvencia, previa verificación en el evolutivo de cartera balance y el informe de pago diario de castigos, a través de llamadas telefónicas y correo electrónico del deudor con el guion específico para el colectivo.

- d. El seguimiento por parte del área de Gestión Judicial se realizará por medio del Feedback diario con el objetivo de validar el estado de los acuerdos, evolución de la recuperación y análisis de casos puntuales sin recuperación efectiva.

- TIP'S Gestión de cobro

- El cobro debe ser por el total de las cuotas vencidas del acuerdo.
- Prohibido indicar que podemos negociar con el Banco un valor menor.
- El asesor debe establecer la fecha de pago
- Toda la información (números de teléfonos nuevos, fijos y celulares, la dirección de correspondencia, oficina y correo electrónico) debe ser registrada en (software de la agencia) y reportado en el Feedback.
- El deudor debe tener claro que no se trata de gestión de cobro normal, si no del cobro del ACUERDO DE PAGO DE LEY DE INSOLVENCIA.
- De lograr negociación de PAGO TOTAL, bajo cualquier circunstancia deben realizarse a través de un tercero.

- Fracaso de Negociación deudas

- a. El expediente del procedimiento de negociación de deudas es remitido a la jurisdicción ordinaria, para que un juez de la República apertura el proceso de liquidación patrimonial, que busca liquidar el patrimonio del deudor y asignarlo en porcentaje de participación a favor de los acreedores reconocidos.
- b. En estos términos, no se debe generar gestión de cobro alguna.

## **h. LEY DE INSOLVENCIA – REORGANIZACIÓN (PERSONA JURÍDICA)**

### **Definición**

Mediante la ley 1116 de 2006, el Congreso de la República de Colombia reguló desde el año 2006 el régimen judicial de insolvencia empresarial, con el objetivo principal de proteger el crédito y recuperar o conservar la empresa como unidad de explotación económica y fuente generadora de empleo, preservando el objetivo básico financiero de la generación de valor.

Según la norma vigente, el proceso de reestructuración pretende normalizar empresas viables, en cuanto a sus relaciones comerciales y crediticias, permeando la gestión operativa, administrativa y de manejo de activos y pasivos.

### **Gestión**

- Se asume la gestión como INSOLVENCIA en el momento en que se conoce del auto o del aviso de la Supersociedades que lo admite al trámite de reorganización empresarial, porque como ha pasado en varias oportunidades la Supersociedades las rechaza, al no cumplir con los requisitos señalados en la ley 1116/06 o si el deudor no complementa la información que les sea requerida.

- Cuando el cliente argumente estar en insolvencia o en trámite, se debe solicitar el documento soporte y ser remitida la imagen a el Área de Recuperaciones (Gerente de Gestión Judicial) con copia al responsable de la Territorial y líder del grupo de Gestión Judicial. La gestión se mantiene inmodificable hasta tanto no se presente este documento.

- 1) - Si se conoce que el cliente se encuentra en este trámite se debe informar al abogado externo con copia al responsable de la Territorial para agilizar el proceso judicial y lograr su recuperación previa a la declaración formal de insolvencia. Se pueden ofrecer descuentos de campaña para evitar al máximo la entrada del cliente a este estado.

- Entretanto, hasta la fecha de ser admitida, se puede ganar tiempo en el proceso ejecutivo y en muchos casos para el cobro de la garantía FNG con los documentos del proceso ejecutivo, adicionando también en el hecho del cobro judicial o prejudicial a los deudores solidarios.

## 2. FALLECIDOS

### *Concepto jurídico*

Cuando se presenta el fallecimiento de un deudor del Banco se pueden presentar dos situaciones:

1. Que el banco realice la reclamación al Seguro, para que la Compañía Aseguradora pague el saldo total de la deuda. Si la Aseguradora paga, la obligación debe ser cancelada totalmente con estos recursos. Las áreas internas del banco deben realizar la aplicar y cancelar la obligación objeto de reclamo.

Tratándose de medios de pago, existe la posibilidad que el pago por parte de la aseguradora sea parcial, en estos casos, las áreas internas del banco deben asegurarse la aplicación de los recursos dispuestos y asegurarse que el saldo restante sea condonado y la obligación cancelada. Lo anterior para asegurarse que no queden saldos insolutos pendientes de pago que puedan generar gestiones de cobro indebidas.

2. Si la Aseguradora objeta el pago de la reclamación y en consecuencia niega el pago por cualquiera causa atribuible al deudor, ejemplo, reticencia de información, el Banco se encuentra legitimado para perseguir el Pago de las obligaciones a cargo del deudor fallecido ante la Sucesión respectiva. En este evento, el banco se encuentra habilitado legalmente para contactar a los herederos, para solicitar información relacionada con el trámite sucesoral, esto es, si los herederos realizan la sucesión vía judicial o de mutuo acuerdo ante Notaria, para que el banco pueda presentar las acreencias a su favor y obtener el pago de las mismas.

Para realizar estas averiguaciones el Banco debe: 1) Contactar a los herederos que realizaron el trámite para la reclamación del seguro a los números telefónicos, direcciones físicas y electrónicas informados en la correspondiente reclamación; o, 2) A los números telefónicos y demás datos de contacto registrados por el deudor fallecido ante el Banco.

**NO SE PODRÁN REALIZAR LLAMADAS A LAS REFERENCIAS PERSONALES INFORMADAS EN LOS FORMULARIOS DE VINCULACIÓN.**

### *Definición*

Existen 3 tipos de gestión para esta casuística:

1. Se identifica el fallecimiento durante la gestión.
2. Al inicio de la gestión ya se puede conocer que el deudor ha fallecido y el seguro se encuentra en trámite.
3. Al inicio de la gestión ya se puede conocer que el deudor ha fallecido y el seguro ha sido objetado.

### *Gestión*

#### **1. Se identifica el fallecimiento durante la gestión:**

- Se debe validar con la persona contactada (NO SE PUEDE CONTACTAR A LAS REFERENCIAS PERSONALES) si cuenta con los documentos necesarios para iniciar la reclamación ante la Aseguradora (registro civil de defunción e historia clínica)
- Se indicará que se debe acercar a una oficina BBVA para que radique la solicitud con los documentos mencionados.
- La agencia debe reportar la novedad de fallecimiento al profesional de la territorial, quien a su vez deberá reportar al área de seguros para cotejar los datos con sus bases internas y registrar la novedad o corroborar la información del cliente. En ningún caso se podrá suministrar datos distintos a la línea de crédito a cargo del deudor fallecido.

#### **Guion Fallecidos**

**Guion de referencia:** “(...), mi nombre es (nombre y apellidos del asesor), Asesor de (nombre de la agencia de cobranza), Agencia de Cobro Externa del Banco BBVA Colombia, El motivo de nuestra llamada es para informarle sobre la deuda que tiene pendiente el Sr(a) XXXX y que la fecha se encuentra impagada.

La persona que contesta indica que no es el titular de las obligaciones e indica que el titular falleció, se debe validar con la persona contactada el parentesco con el cliente fallecido para determinar si presenta calidad de heredero.

Asesor: Agradecemos su información y lamentamos mucho su pérdida, lo invitamos a realizar el trámite ante el seguro o iniciar el proceso de sucesión en donde BBVA sea reconocido como acreedor y de esta forma cancelar la deuda que a la fecha el sr(a) XXXX tiene pendiente.

#### **2. Al inicio de la gestión ya se puede conocer que el deudor ha fallecido y el seguro se encuentra en trámite:**

Se confirma con el tercero la fecha en la que iniciaron el proceso de reclamación con alguna oficina del Banco o si se tiene alguna respuesta por parte del área de Seguros sobre el trámite iniciado. De acuerdo a la respuesta se reportará el seguimiento requerido por parte del Banco.

Es importante tener en cuenta que la gestión debe realizarse únicamente en los datos de contacto de la persona(s) que esta(n) adelantando el trámite de reclamación del seguro y en ningún caso en los números de contacto de referencias, familiares o terceros que hayan conocido al titular fallecido.

### 3. Se conoce previo a la gestión que el cliente se encuentra fallecido y el seguro ha sido objetado:

La gestión debe realizarse únicamente en los datos de contacto de la persona(s) que adelantó el trámite de reclamación del seguro, se debe validar con la persona contactada el parentesco con el cliente fallecido, para solicitar información relacionada con el trámite sucesoral, esto es, si los herederos realizan la sucesión vía judicial o de mutuo acuerdo ante Notaria, para que el banco pueda presentar las acreencias a su favor y obtener el pago de las mismas.

En caso de que la persona que conteste manifieste que no ha iniciado el proceso de reclamación ante el seguro, debe orientarse al cliente para la radicación de la documentación correspondiente en sucursal del banco.

**SI LA PERSONA QUE CONTESTA LA LLAMADA MANIFIESTA NO CONOCER AL TITULAR DE LAS OBLIGACIONES, NO SE PODRÁ SUMINISTRAR DATOS DE LA DEUDA NI REALIZAR NINGÚN TIPO DE GESTIÓN.**

## 3. EMBARGOS

### *Definición*

El embargo es una acción derivada de un proceso judicial en contra de un cliente cuando presenta una deuda sin cancelar. Esta deuda puede ser con entidades del estado (DIAN, Alcaldías, Ministerios, etc.), con entidades privadas (Bancos, Proveedores, etc.) o con una persona natural.

Cuando no se cancela la deuda e inicia un proceso judicial para el cobro, puede llegar a que el juez dé la orden de un embargo y secuestro de los bienes como un método de seguridad para el pago de esas deudas.

El embargo podrá recaer sobre cuentas bancarias (ahorros y corrientes), depósitos a término, el salario, la razón social (cámara y comercio) o los bienes (inmuebles, muebles como vehículos, etc.) que posea el cliente.

### *Gestión*

#### **Validaciones previas:**

- a. Verificar si en el campo de asignación o evolutivo de cartera denominado “ESTADO\_CUENTA”, el cliente se encuentra marcado con EMBARGO.
- b. Identificar en el campo “ENTIDAD EMBARGO”, de dónde proviene el embargo que posee la cuenta corriente del cliente.

#### **Condiciones de gestión:**

Para realizar la gestión diferencial a clientes con algún embargo se debe tener en cuenta el tipo de embargo:

- **Embargo de cuenta:**

- Se debe validar si el cliente tiene otras cuentas vigentes con BBVA Colombia y que no se encuentren embargadas para poder realizar el trámite de normalización.
- Es de aclarar que si la solicitud de normalización incluye más de un partícipe (para personas jurídicas se validan los socios), y si uno de ellos no tiene afectación de embargos, la operación se puede tramitar considerando que el manejo de la cuenta será con el partícipe que no tiene afectación. De acuerdo con lo anterior se debe informar claramente la cuenta del no afectado.
- Si se tramita una operación de Modificado o reestructurado, para el proceso se debe tener una cuenta activa del cliente, dado que el proceso la exige, si cuenta con un segundo titular y este no tiene afectación de embargos, la operación se puede tramitar con esta cuenta, la cual deberá informar claramente, de no contar con otros titulares.

Solo las operaciones que se realizan fuera de la cascada de reestructurados, son las que utilizan la cuenta de espera de recuperaciones.

#### **Anexo procedimiento de manejo de la cuenta de espera**

- Reestructurados, se puede tramitar la normalización únicamente si el embargo en la cuenta es **EXCLUSIVO** de BBVA. Para estos casos se debe radicar el caso con la anotación de la cuenta afectada, de esta manera la fábrica solicita a recuperaciones (equipo de Gestión y Normalización de Particulares y de Pymes) el levantamiento temporal del embargo mientras se formaliza la operación.
- Si el embargo es mixto (BBVA y otra entidad) o de otra entidad, **NO** se deberá tramitar ninguna normalización. Lo que implica que en la oferta, si el cliente tiene embargos sobre sus cuentas con el Banco, no se realizará el trámite de normalización, dada las restricciones operativas y legales.
- Si el cliente presenta este embargo mixto se podrán trabajar otras alternativas como el pago total, restitución, dación, etc., siempre y cuando no impliquen manejo de la cuenta embargada.

- **Embargos que no afectan la cuenta:**

- Para clientes de cartera comercial, si se presenta embargo de la razón social, al validar en la cámara y comercio del cliente (con vigencia menor a 30 días), **NO** se podrá tramitar opción de normalización, esto dado que se puede ver afectada la actividad comercial del cliente. Para clientes en esta situación se debe solicitar el Acuerdo de Pago Vigente que tiene el deudor con la entidad que genera el embargo y/o el Acta de Desembargo que soporte la operación.
- Si el cliente presenta algún tipo de garantía prendaria o real y al validar la documentación de la garantía (Confecámaras y Runt para prendas y Certificado de Tradición y Libertad para inmuebles) ésta presenta un embargo, **NO** se puede tramitar normalización dado que se vea afectada la garantía, a menos que se tenga una autorización especial por situación puntual, que evaluará el equipo de recuperaciones de la territorial. Nuevamente se depende de un acuerdo de pago o acta de desembargo para continuar con el proceso. En estos casos se debe impulsar el proceso judicial.



- Para clientes que presentan algún tipo de embargo a su salario, éste no será impedimento para continuar con la negociación, siempre y cuando el cliente soporte los ingresos (distintos al salario) mediante los cuales cancelará la obligación. En este punto será sujeto al análisis del área de Recuperaciones (equipo de Gestión y Normalización Cartera Particulares con copia al profesional responsable de la Territorial) si se aprueba de acuerdo a la validez y pertinencia de los soportes aportados.
- En aquellos casos que el embargo no permita realizar la normalización (modificado o reestructurado), se podrán ofertar las demás alternativas.

### 3. GESTIÓN ENFOCADA POR CIFRAS DE RECUPERACIÓN

#### a. STAGE – IFRS9

##### *Definición*

Es un modelo que permite reconocer las pérdidas crediticias esperadas para todos los créditos que han presentado aumentos significativos en su riesgo, desde el reconocimiento inicial, considerando toda la información razonable y soportable.

Si la calidad del crédito no se ha deteriorado significativamente desde el reconocimiento inicial, o el activo tiene un riesgo de crédito bajo en la fecha de reporte, se establecerá en **stage 1** (**‘Performing’**) y las provisiones se basarán en una pérdida esperada calculada a 12 meses.

Si la calidad crediticia se ha deteriorado significativamente desde el reconocimiento inicial, pero no hay evidencia objetiva de un evento crediticio, el activo estará en **stage 2** (**‘Under performing’**). Pero si hay evidencia objetiva de deterioro en la fecha de reporte el activo se dejará en **stage 3** (**‘Non performing’**), en estos dos casos se calcularán pérdidas esperadas por la vida del crédito.

##### *Gestión*

##### **Validaciones previas:**

- a. Verificar en qué Stage se encuentran las obligaciones del cliente, se puede validar en el campo “Stage\_Final\_IFRS9”.

##### **Condiciones de gestión:**

- Teniendo en cuenta el Stage en que se encuentren las obligaciones del cliente se debe enfocar la gestión de manera diferencial y con las alternativas y campañas diseñadas para cada uno, sin embargo, **SIEMPRE** se debe evitar y contener el rodamiento o incremento de Stage.
- En este tipo de clientes se mantiene como primera alternativa de normalización, el pago de la mora, teniendo en cuenta que es la más ágil para evitar su rodamiento.
- Esto no quiere decir que no se puedan ofrecer las demás alternativas, pero si determina que el proceso de normalización debe ser muy ágil y asegurar que los circuitos se completen dentro del mismo mes.
- A medida que se identifiquen demoras en los tiempos de normalización se debe priorizar a través del profesional de la Territorial la formalización, o asegurar la contención a través del pago de la cuota.
- Se debe priorizar la contención de los clientes susceptibles de caer en Stage 3 dado que allí se presenta el mayor impacto en provisión y las condiciones para devolver de Stage se agudizan.
- Es indispensable generar la estrategia de recuperación de acuerdo a los Stage, siendo prioridad aquellos que presentan susceptibilidad de rodamiento en el mes. NO se debe enfocar gestión de acuerdo a franja de obligación o días en mora, teniendo en cuenta que no es el único factor que determina el Stage.
- Se debe tener en cuenta que se presenta arrastre por tipo de cartera y no por cliente, esto conlleva a que se debe tener foco en la recuperación integral del cliente para evitar arrastres y aumentos de Stage por colas de créditos mínimos.

## **b. SANEAMIENTO**

### ***Definición***

Este segmento está definido como la cartera que tiene impacto directo sobre el saneamiento del Banco, es decir, aquellas franjas de mora (por producto) que de seguir deteriorándose afectarían en mayor medida la cuenta de resultados del Banco por las provisiones que se tienen que constituir.

Aunque el deterioro de todas las franjas representa un aumento en el saneamiento de la cartera, la variación porcentual que se presenta en estas franjas es la más alta y por esta razón tiene un foco especial. Se debe tener claro que esta franja varía su temporalidad de acuerdo al producto:

- Consumo-Hipotecario-TDC+Rotativo-Vehículo: 61-90 días
- Comercial: 121-150 días

De cara a la gestión deberá ser entendido que el saneamiento, (provisión o gasto) significa el porcentaje que el Banco debe provisionar y por ende afecta el resultado en el PyG.

## Gestión

### Validación previa:

- a. Verificar si el cliente está afectando este segmento, se puede validar en el indicador MIA como recuperación/deterioro saneamiento.

### Condiciones de gestión:

- Teniendo en cuenta la definición de la franja de mora y su afectación derivada del rodamiento de la franja; la gestión de estos clientes estará orientada siempre a la **CONTENCIÓN** cómo mínimo en la franja de mora actual.
- En este tipo de clientes la normalización a través de pago del cliente (de la mora, de una cuota, abonos) es la primera opción de gestión.
- Esto no quiere decir que no se puedan ofrecer las demás alternativas, pero si determina que el proceso de normalización debe ser muy ágil y asegurar que los circuitos se completen dentro del mismo mes.
- A medida que se identifiquen demoras en los tiempos de normalización se debe priorizar a través del profesional de la Territorial la formalización, o asegurar la contención a través del pago de por lo menos una cuota.
- En el impacto en saneamiento, a diferencia de otras franjas de mora, se presenta el “arrastre” entre obligaciones y tipo de cartera. Esto quiere decir que una obligación que presente deterioro de su franja de mora, afectará la provisión de todo el cliente.
- Por este motivo en la gestión se debe controlar el saneamiento y evitar el rodamiento de todos los productos, para minimizar los impactos por arrastre que se presentan en su mayoría por productos de menor importe que se excluyen de la negociación.
- Para este tipo de franjas de mora se debe conocer con exactitud el valor que debe cancelar el cliente para evitar “colas” o saldos menores que tengan un mayor impacto. Se recomienda que para estos casos se solicite un valor superior al mínimo que requiere el cliente para contener sus obligaciones.

### c. CAMPAÑAS

#### Definición

Son aquellos clientes que por sus condiciones de mora y financieras se encuentran marcados en una campaña específica que permite ofrecer un paquete de beneficios diferenciales.

Estas campañas son generadas y los colectivos son cerrados y seleccionados por el área de Recuperaciones y ÚNICAMENTE pueden ser ofrecidas a los clientes que se encuentren marcados en la asignación y evolutivos.

Adicionalmente se puede generar colectivo especial de clientes para desarrollar JER (Jornada Especial de Recuperaciones) con características de cartera homogéneas (franja, Stage). Es una campaña que por lo general se podría realizar presencialmente a nivel regional o nacional y las agencias realizan una invitación a los clientes marcados para que se acerquen al punto definido o

se realicen de manera virtual y realizar una negociación de acuerdo a los lineamientos establecidos para ese mes.

### *Gestión*

#### **Validaciones previas:**

- a. Verificar si el cliente está marcado en el campo “Campaña” de la Asignación o evolutivo. Para la cartera comercial se tiene un campo adicional denominado “Estrategia\_Comercial” y para el caso de castigos se encuentra en “Codigo\_Estrategia”. Además, para colectivos JER se genera un campo adicional en la asignación y evolutivos.
- b. Identificar la(s) obligación(es) que se encuentra(n) marcadas. Los beneficios y campañas se otorgan de acuerdo al tipo de producto que maneje el cliente.

#### **Condiciones de gestión:**

- Es de vital importancia seguir las condiciones, vigencias y beneficios de las campañas en su **TOTALIDAD**, estas condiciones son remitidas al inicio de cada mes por parte del área de Recuperaciones. a través del buzón de comunicaciones.
- Para las campañas que otorgan “agilidad” en el proceso de radicación y formalización se deben seguir los circuitos y check list determinados.
- Se deben conocer los límites de los beneficios a otorgar en cada una de las campañas, con el objetivo de no ofrecerlos al cliente en su totalidad desde el inicio de la gestión y así evitar perder las herramientas de negociación.
- Las campañas son una herramienta de gestión que permite tratar al cliente de manera diferencial (preferente), por esta razón se debe hacer al cliente como escogido para otorgarle los beneficios de la campaña.
- La marca de campañas no obliga a gestionar al cliente bajo estas condiciones y otorgando al máximo los beneficios, es decir, si se logra una negociación en condiciones normales con el cliente se puede tramitar.

## **4. PROTOCOLO DE GESTIÓN DE COBRANZA**

### **● GENERALIDADES DE COBRANZA**

- a. **Horarios de cobranza:** Todos los agentes de cobranza, internos o externos están obligados a desarrollar la gestión de cobro con profesionalismo, de forma respetuosa, informando con claridad al cliente sobre el estado de sus obligaciones

y orientándose para la adecuada normalización de las mismas, en los siguientes horarios:

DÍAS	HORARIOS
Lunes a Viernes	Entre las 07:00 a.m. y las 08:00 p.m.
Sábado	Entre las 08:00 a.m. y las 06:00 p.m.

El Banco y sus agentes de cobranza internos o externos procuran realizar la gestión de cobranza en horarios acordes con la actividad económica del cliente, por lo tanto y en el evento que el cliente no sea localizado en los horarios antes indicados, se intentará ubicarlo en horarios extraordinarios contando con autorización por parte del cliente.

**b. Canales de pagos:** Los canales establecidos por el Banco para recibir los pagos de los clientes son:

- BBVA Net ingresando a: [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)
- Red de oficinas BBVA Colombia.
- Autoservicio en oficinas BBVA.
- Corresponsales No Bancarios (únicamente cartera al día).
- PSE
- Banca Móvil

Iniciado el cobro jurídico de cualquier obligación, quedan suspendidos los canales electrónicos para la recepción de pagos. En estos casos el deudor debe contactar a los gestores externos y/o internos del Banco con el propósito de llegar a acuerdos que permitan la normalización o pago total de las obligaciones.

Actualización tanto de la información en página blanca y este punto de acuerdo a los desarrollos implementados, incluyendo las restricciones

**c. Aplicación de los pagos:** La imputación de pagos a las obligaciones objeto de cobro, se hará en el siguiente orden: gastos, intereses de mora, intereses corrientes y capital. El concepto de gastos incluye los ocasionados por la cobranza extrajudicial y/o judicial; comisiones, seguros, etc. Los gastos de cobranza a favor de agentes externos especializados una vez liquidados se podrán acreditar en la cuenta del agente gestor en el momento del pago.

En caso de que a la obligación no se le haya ejecutado la cláusula de aceleración de plazo, la imputación de pagos a los saldos de la obligación se hará comenzando por la primera cuota vencida.

## ● PROTOCOLO GENÉRICO DE GESTIÓN

- a. **Validar titularidad:** El asesor debe confirmar con la persona contactada si es el titular de la operación, en caso contrario, se debe requerir al titular. De acuerdo a la información recolectada se debe marcar el tipo de contacto en el Feedback de acuerdo a los códigos establecidos, adicionalmente, de acuerdo al tipo de contacto logrado se debe continuar con el presente protocolo o entregar la información de acuerdo a lo estipulado en el capítulo III, punto 3. PROTECCIÓN DE DATOS (MANEJO DE TERCEROS).
- b. **Saludo e identificación:** El Asesor debe identificarse como asesor de la agencia de cobranza externa al servicio del BBVA, dejando claridad de su nombre y el de la agencia.
- c. **Recordatorio de monitoreo de llamada:** El asesor, luego de saludar, deberá recordar al cliente que la llamada está siendo grabada y monitoreada para controles de calidad.
- d. **Gestión basada en la Estrategia:** se tendrán colectivos especiales, y con base en este segmento se deberá aplicar el ofrecimiento
- e. **Diagnóstico del cliente:** Posterior al saludo, invitar al cliente a que le indique cuales han sido los motivos del impago que vienen deteriorando su comportamiento de cartera. Se debe clasificar el motivo de acuerdo a los códigos establecidos para marcar en el Feedback (Ver **ANEXO 3. MOTIVOS DE NO PAGO**).
- f. **Oferta de las Alternativas de Normalización: (PAGO,** acuerdos de pago mora, redefinido, rediferido, modificado, reestructuración, pago total, dación, restitución) para efectos de cualquiera de estas alternativas remitirse al **capítulo IV. USO Y CONSECUENCIA ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN.**
- g. **Autorización de tratamiento de datos personales:** Al iniciar la llamada debe solicitar al cliente la autorización del tratamiento de datos personales conforme a la Ley de protección de datos y asegurarse que el titular de respuesta aceptando o no para poder continuar con la gestión.
- h. **Bloqueo de uso cupos de crédito:** En caso de que alguna de las obligaciones de crédito a cargo del deudor se encuentre vencida, BBVA Colombia podrá suspender el uso de los saldos disponibles en los productos de crédito aprobados bajo la modalidad de cupo: rotativo, sobregiro, ADN, cupo express y/o tarjeta de crédito. Si el cliente se acoge al proceso de normalización bajo una nueva operación, se debe advertir que no puede hacer uso de sus tarjetas y cupos, mientras se genere todo el proceso operativo de Formalización de la nueva operación.
- i. **Cierre de gestión:** Para el cierre de la gestión se deberán aclarar dudas de la información suministrada al cliente, y si se negoció una normalización, se debe



hacer nuevamente énfasis a la importancia del cumplimiento del plan de amortización pactado, de acuerdo a la circular 026/2017 de la SFC.

Se debe recordar al cliente explícitamente que ningún agente externo recibe dinero del cliente para la normalización de sus operaciones, el dinero deberá abonarlo directamente a la obligación. Ver anexo. Canales habilitados.

Adicional se debe mencionar al cliente que en caso de presentar alguna Petición, Queja o Reclamo, la podrá interponer a través de los canales establecidos en la página del BBVA ([www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)) en la sección “Servicio al Consumidor Financiero/ Aspectos Generales de la Atención de Reclamos / Atención y Reclamos”.

Se realiza un cierre comercial de la gestión incentivando la digitalidad en los clientes, se informará al cliente:

*“Para evitar impagos, y mayores costos por intereses de mora y/o honorarios de cobranza, además de ahorrarle tiempo de desplazamiento hasta la oficina usted puede con sus obligaciones hacer lo siguiente:*

*Solicitar el débito automático de su obligación, con cargo a su cuenta de ahorros o corriente en BBVA Colombia.*

*Descargar a través de su celular la aplicación de BBVA móvil para hacer sus pagos y transacciones.*

*Para obtener instrucciones puede dirigirse a cualquier oficina en el País o llamar a la línea 4010000 en Bogotá o la línea 1-8000 912227 a nivel nacional.”*

### **Incentivar la Digitalidad en los clientes**

Indicar al cliente que tiene la posibilidad de:

- Descargar a través de su celular la aplicación de BBVA móvil para hacer sus pagos y transacciones.
- Solicitar o realizar la domiciliación del pago, con el fin de que cada mes, el sistema realice el débito con cargo a su cuenta.
- Realizar el pago con cargo a una cuenta de otro banco.

Solicitarle un correo o WhatsApp y autorización para remitirle los demos de pago por canales:

1. Demo como registrarse en BBVA móvil: <https://youtu.be/bAA3868zbcE>
2. Demo Registro en BBVA Net: <https://youtu.be/DPIYnae5EQQ>
3. Demo Programar pago tarjeta de crédito con cuentas de otros Bancos: <https://youtu.be/RMsWxH4aKaQ>
4. Demo Pago de préstamos con cuentas de otros bancos por PSE: <https://youtu.be/1dPNEZshiwc>

En caso de que la fecha de pago de la cuota no coincida con la fecha de pago de la nómina, se cuenta con dos opciones:

1. Dejar el dinero en la cuenta y el día del pago se realizará el débito de la cuota de su cuenta de nómina.

2. Si el cliente se encuentra al día, indicar que a través de la oficina puede solicitar el corrimiento de la fecha de pago del crédito, unificando con el día de pago de la nómina, aclarando que se cargarán a la cuota del crédito por una única vez, los intereses de ese corrimiento.

Para obtener instrucciones adicionales puede dirigirse a cualquier oficina en el País o llamar a la línea 4010000 en Bogotá o la línea 1-8000 912227 a nivel nacional.

- **PROTECCIÓN DE DATOS (MANEJO DE TERCEROS)**

- a. **GESTIÓN CON EL TITULAR O TERCERO RESPONSABLE DE PAGO**

Al deudor titular de la obligación se le puede entregar datos e información sobre sus productos por ser este el titular de los mismos, el mismo caso del nuevo titular, cesionario o propietario de la obligación, apoderado o responsable de pagos en la empresa como financiero, tesorero, etc.

En el caso de responsables del pago de la obligación, como apoderados u otros terceros que se tenga la certeza que están legitimados para que realicen el pago de la obligación, se deberá revisar que la persona está facultada para recibir información. Cuando al validar titularidad, se logra este tipo de contacto con el cliente deudor se podrá continuar con el **capítulo III punto 2. PROTOCOLO GENÉRICO DE GESTIÓN.**

- b. **GESTIÓN CON TITULAR QUE PASA LA LLAMADA A UN TERCERO**

Teniendo en cuenta que la forma en que puede legitimar un deudor a un tercero, para que se le pueda entregar o compartir información, datos personales o financieros, es a través de una autorización. Por lo anterior, de presentarse esta casuística se DEBE: i) Incluir dentro de la comunicación antes que se transfiera la llamada a la otra persona, solicitar al deudor la autorización para compartir la información con la persona a la que se le comunicará la información; y, ii) Solicitar al tercero autorización para el tratamiento de sus datos. (leer autorización de tratamiento de datos)

**Guión de referencia:** “(...) Esta llamada es realizada por la agencia XXX, en nombre de BBVA Colombia, para darle una información sobre su obligación No. xxx con esta entidad; **antes que se comunique a la otra persona se deberá indicar al deudor:** *autoriza Usted de forma libre y espontánea a BBVA Colombia para que la información sobre sus productos sea comunicada a xxx* (nombre e identificación a quien se comunicará), de conformidad con lo establecido en la política de tratamiento de datos personales establecida por BBVA Colombia y la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), se termina la llamada con el número de la identificación (...)”.

A continuación, antes del suministro e información al autorizado, deben solicitar al tercero autorización para el tratamiento de sus datos. (leer autorización de tratamiento de datos)

(REMITIRSE A LA AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DE DATOS PARA QUE EL AUTORIZADO FACULTE AL BANCO PARA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS)



### c. GESTIÓN CON TERCERO

Es responsabilidad del Banco y sus canales promover y atender la normativa definida en torno a la Protección de Datos Personales y Financieros, lineamientos que son de obligatorio cumplimiento.

Es por ello que resulta imprescindible que todos los equipos conozcan esta información e identifiquen la calidad de la persona con la que se están contactando, validando correctamente su titularidad durante la gestión, atendiendo lo definido en el Protocolo Genérico de Gestión del Marco de Actuación - Agencias de Cobranza.

Cuando usando los datos de contacto suministrados y/o autorizados por el titular (No referencias personales), al momento de validación de su titularidad, se establece que se trata de un tercero y no del deudor. Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- No se brindará ningún tipo de información de las operaciones a cargo del deudor o de su estado actual, ni se le ofrecerán alternativas de normalización o saneamiento. El asesor solamente puede indagar sobre datos que permitan ubicar al deudor, tales como teléfonos de contacto y direcciones electrónicas o físicas, para una posterior comunicación.
- También se podrá suministrar datos de contacto del funcionario del asesor (sin dar ningún tipo de información sobre el estado de los productos en mora o activos) para que el deudor regrese la llamada, según el contexto de la conversación.
- Tratándose de un deudor fallecido debemos dar aplicación a lo establecido en el capítulo 2. *Marcas de Gestión*, literal h. *Fallecidos*.
- En ningún evento se puede ejercer gestión sobre las Referencias Familiares y/o Personales estas deben ser utilizadas de acuerdo con las finalidades para las que han sido utilizadas, es decir, para efectos de verificación de la identidad de la persona con la que se ha establecido una relación contractual y su comportamiento con las relaciones adquiridas, lo que limita su finalidad. BBVA Colombia no autoriza el uso de la información de referencias personales o familiares para gestiones de cobranza, ofrecimientos de productos, localización o cualquier otra actividad que no hubiese sido autorizado por el titular de la información.

NOTA: Estas condiciones de gestión aplican cuando la persona que contesta NO es el titular de las obligaciones, es decir, que sea un tercero. Para los titulares de las obligaciones BBVA no es necesario solicitar la autorización de tratamiento de datos personales, toda vez que ya fue concedida al momento de suscribir el formato de vinculación y tiene vigencia durante toda la vida del crédito. Sin perjuicio de lo anterior, es procedente recordar al cliente titular de las obligaciones a gestionar que sus datos se están tratando de acuerdo con las políticas de tratamiento de datos de BBVA.

**NO SE PODRÁN REALIZAR LLAMADAS A LAS REFERENCIAS PERSONALES INFORMADAS EN LOS FORMULARIOS DE VINCULACIÓN.**

En el evento que el tercero contacto solicite la eliminación de sus datos de las bases, se deber proceder inmediatamente con esta petición y se debe poner en conocimiento del Banco para que se realicen las gestiones tendientes a validar la eliminación de estos datos de sus bases.

A partir del Momento en que el tercero solicite al Banco directamente o a través de las casas de cobranza, la eliminación de sus datos se debe adoptar las medidas tendientes a garantizar el borrado.

SE DEBE ADVERTIR DE FORMA CLARA, PRECISA Y CONCRETA A LAS CASAS DE COBRANZA Y A LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO QUE NO ES VIABLE REALIZAR CONTACTOS A LAS REFERENCIAS PERSONALES INFORMADAS EN LOS FORMULARIOS DE VINCULACIÓN. ESTA SITUACIÓN DEBE SER PACTADA EN LOS CONTRATOS EN LOS QUE ADEMÁS SE DEBEN INCORPORAR LAS CLÁUSULAS QUE PERMITAN AL BANCO IMPONER SANCIONES Y REPETIR EL PAGO DE EVENTUALES SANCIONES QUE LE IMPONGAN LAS AUTORIDADES DE CONTROL (SFC O SIC)

### Indemnidad.

Las Agencias de cobranza se obligan a mantener indemne al Banco frente a cualquier queja, reclamo presentado por los titulares o por terceros “referencias personales” o requerimiento de entes de control, cuando la queja tenga relación directa con actuaciones derivadas del presente protocolo, especialmente, cuando el tercero “referencia personal de un deudor” pese a haber manifestado no que querer ser contactado nuevamente o de haber solicitado la eliminación de los datos, la Agencia de cobranza no atiende las instrucciones y protocolos arriba señalados o cuando los datos del estado de las obligaciones sean suministrados a terceros.

Son además obligaciones de las Agencias de Cobranzas:

- a) Establecer los controles y seguridades idóneas para garantizar que los asesores se abstendrán de llamar a terceros “referencias personales” cuando estos hubieren manifestado expresamente no ser llamados nuevamente.
- b) Establecer los controles y seguridades idóneas para garantizar el borrado de datos personales cuando estos así lo hubieren manifestado en la llamada.
- c) Comunicar inmediatamente al Banco la ocurrencia de estas situaciones para proceder a un borrado de los datos de los terceros que han manifestado no seguir siendo contactados o que hubieren solicitado el borrado de los datos.
- d) Establecer los controles y seguridades idóneas para garantizar que los asesores no suministren información del estado de las obligaciones del deudor a terceros, ni para que a estos últimos se les suministren información relativa a los planes de normalización de obligaciones diseñados para el deudor.
- e) Contar con una base de datos actualizada donde se registren los terceros que han solicitado no volver a ser contactados o han solicitado el borrado de sus datos.

En virtud de lo anterior, las agencias de cobranza serán responsables frente a BBVA Colombia por los perjuicios que causen con su negligencia, dolo o culpa de sus asesores.

La responsabilidad de las agencias de cobranza frente a BBVA Colombia y/o terceros, será de tipo objetivo, en aquellas materias en las que el Banco debe responder con este parámetro de

responsabilidad frente a terceros, bien sea que esta se derive de condenas judiciales, multas, acuerdos conciliatorios, no cobro de honorarios de abogados externos y gastos judiciales, contratos de transacción y/o de reclamaciones extrajudiciales por parte de los titulares de los datos o terceros referenciados por éstos clientes.

En razón a lo anterior, cualquier suma en la que el Banco se vea en la necesidad de cancelar por estos conceptos, tales como: condenas en procesos judiciales, multas, sanciones administrativas, indemnizaciones, etc., serán restituidas por las agencias de cobranza al Banco, sin necesidad de requerimiento previo, junto con los correspondientes intereses causados a la tasa máxima legal permitida, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que BBVA Colombia lo requiera, quien adicionalmente queda facultado para cobrarlas judicial y extrajudicialmente y para debitarlas de las sumas de dinero pendientes de pago y a cargo de las agencias de cobranza. Estos valores serán adicionados en el concepto de gastos, honorarios de abogados externos y demás costos en que deba incurrir BBVA Colombia para su oportuna y adecuada defensa.

### Circuito Manejo de Datos de Terceros

#### 1. Canal de cobranza

Incorporará la información en la base de cada canal de gestión de BBVA Colombia, y registrará, **ya sea la eliminación y/o bloqueo del dato de contacto del tercero, o el medio de contacto a realizar con el tercero.**

Los canales tendrán la obligación de emitir aceptación expresa de la supresión del dato, de los terceros que fueran reportados o los que se registren en la base comunicada. Por lo tanto deberá certificar en comunicación mensual la aplicación de la solicitud del tercero.

Se debe tener en cuenta que existen **terceros que a su vez son clientes** del Banco y por lo tanto, **deben continuar siendo gestionados frente al cumplimiento de sus propias obligaciones** cuando sea necesario. Cuando se efectúe el bloqueo del dato, será en su calidad de tercero y no respecto de sus créditos.

#### 2. Banco

Consolida e incluye la información reportada por los canales de gestión en la base consolidada y custodiada de Manejo de Datos de Terceros para la atención de eventuales quejas, el cual deberá estar a disposición de las Áreas de Calidad y SSJJ.

### GESTIÓN CON TITULAR PRIVADO DE LA LIBERTAD

Este motivo no justifica ningún cambio en el manejo de terceros mencionado anteriormente, es decir, que el deudor se encuentre privado de la libertad no habilita al gestor para entregar información financiera o personal al tercero que atienda la llamada o para no hacer gestión

Para los casos en los que el titular se encuentra privado de la libertad se deberá enfocar la gestión a los codeudores, avalistas, garantes o deudores solidarios de la obligación. Adicional se verificará por el monto si es viable anticipar el proceso de judicialización.

El cliente privado de la libertad, podrá otorgar poder especial a tercero para que éste sea contactado e informado sobre sus obligaciones, el cual debe venir validado por la Oficina Jurídica del Complejo Penitenciario y Carcelario.

#### **d. GESTIÓN CON TITULAR EN EL EXTERIOR**

Cuando un deudor resida en el exterior y se encuentre dentro de uno de los países que hacen parte de la Convención de la Haya, deberá autenticar su firma a través del procedimiento de apostillamiento.

Dicho proceso consiste en la certificación de su firma ante un servidor público en ejercicio de sus funciones y quien deberá estar registrado ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

En el evento en que el deudor resida en el exterior y se encuentre en un país que no haga parte de la Convención de Haya, deberá efectuar el mismo trámite a través del proceso de Legalización y ante un servidor público quien deberá estar registrado ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Será necesario apostillar o legalizar la firma de los pagarés, formatos de seguro y cualquier otro que formalice la normalización o acuerdo de pago, siempre que este último requiere de la notificación y suspensión de un proceso judicial que curse en nuestro país.

#### **• CANALES DE GESTIÓN DE COBRANZA**

La gestión de cobro puede dirigirse a las personas que figuren como codeudores, avalistas, garantes, o deudores solidarios de las obligaciones. La gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas, y demás datos suministrados por los clientes, quienes deberán mantenerlos actualizados.

El Banco podrá realizar una gestión proactiva con el objetivo de informar la fecha y valor del próximo pago a los clientes al día.

Esta gestión puede ser realizada a través de los siguientes canales establecidos:

##### **a. MENSAJE DE TEXTO**

Se podrá hacer uso de la mensajería SMS, se debe tener en cuenta que este canal es utilizado para el envío de mensajes cortos y muy concretos para los clientes y de forma masiva. El contenido del mensaje debe ser revisado previamente por el área de Recuperaciones y contar con el VoBo para envío.

Este canal es utilizado por lo general en cartera preventiva y de franjas tempranas para realizar recordatorios de pagos. Adicionalmente es una gran herramienta de cara a la citación e invitación a clientes a jornadas especiales de Recuperación.

##### **b. IVR**

El IVR (Interactive Voice Response) es un canal que permite a las agencias adelantar por lo general procesos de contactabilidad y segmentación de clientes para enfocar la estrategia. Sin embargo, estas comunicaciones deberán seguir los lineamientos establecidos por el Banco y debe ser revisado, asegurando el cumplimiento de lo establecido en la regulación de protección de datos, previamente por el área de Recuperaciones y contar con el VoBo para envío.

### c. COMUNICACIONES ESCRITAS O ELECTRÓNICAS - Email

Los gestores podrán hacer uso de las comunicaciones escritas o electrónicas para contactar a los clientes. Sin embargo, estas comunicaciones deberán seguir los lineamientos establecidos por el Banco y debe ser revisado previamente por el área de Recuperaciones y contar con el VoBo para envío.

Para el uso de comunicaciones electrónicas, ÚNICAMENTE se deberá hacer uso del correo corporativo del Canal.

### d. LLAMADAS TELEFÓNICAS

Para la gestión a través de llamadas telefónicas se deben seguir los lineamientos establecidos en el **capítulo III punto 2. PROTOCOLO GENÉRICO DE GESTIÓN**. Además se debe garantizar que los dispositivos utilizados (fijos o celulares) para realizar la llamada permitan la grabación y monitoreo de las comunicaciones.

NO está permitido el uso de celulares para realizar gestión directa con clientes, que se encuentren por fuera de la plataforma tecnológica de la agencia de cobranzas de tal forma que TODA llamada debe quedar grabada por efectos del monitoreo y gestión de calidad.

Sugerencia: De acuerdo con las nuevas aplicaciones de identificación de llamadas, se sugiere a la casa de cobranza, rotar las líneas telefónicas, para evitar el rechazo de la misma.

### e. WHATSAPP

Teniendo en cuenta la necesidad de implementar en BBVA Colombia un protocolo de uso de la plataforma Whatsapp, para contactar a clientes y prestar los servicios de cobranza preventiva, prejudicial y/o extrajudicial de la cartera, por personal del BBVA Colombia o terceros debidamente contratados, nos permitimos emitir las recomendaciones al respecto:

#### **MARCO JURÍDICO**

Ley 1266 de 2008 Habeas Data, Ley 1328 de 2009 Régimen de Protección al Consumidor Financiero, Ley 1581 de 2012 Protección Datos Personales, Circular Básica Jurídica S.F.C. Parte I Título III Capítulo I Numeral 5, Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de Cobranza Elaborada por la S.F.C. de 2018, Política de Tratamiento de Datos Personales de BBVA Colombia.

#### **OBLIGACIONES NORMATIVAS**

1. El uso de redes sociales, así como cualquier otro dato de contacto, debe ser autorizado de forma previa por el consumidor financiero de acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012 y demás normas que se refieran a la protección de datos personales.
2. Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben identificarse debidamente ante el deudor.
3. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados, sin perjuicio de intentar ubicar el cliente en horarios extraordinarios, lo anterior atendiendo la política definida por BBVA Colombia.

4. Constituye una forma indebida de cobranza, presionar el pago exponiendo información crediticia, a terceros que no son parte de la relación.
5. La confidencialidad de la información de los clientes es un principio de estricto cumplimiento, garantizando la reserva y custodia de la información personal y crediticia.
6. Los controles en el manejo de la Información, son fundamentales en el proceso de cobranza. Éstos deben asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la misma, asegurando la posibilidad de una posterior consulta.
7. Todas las actividades tendientes a lograr la recuperación de la cartera deben quedar debidamente registradas y custodiadas en herramientas digitales y/o tecnológicas.

### **RECOMENDACIONES**

1. La Cobranza vía Whatsapp podrá llevarse a cabo únicamente al número del celular registrado por el deudor ante el banco y mediante líneas de telefonía móvil de uso exclusivo para esa gestión y que necesariamente deberán estar a nombre del Proveedor. El nombre de identificación del usuario debe ser el de la Agencia de Cobranza Externa
2. El personal interno de BBVA Colombia o los terceros contratados por éste, para la gestión de recuperación de cartera, deben garantizar que los datos personales y financieros de los deudores de BBVA Colombia se manejan con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Los terceros contratados por BBVA Colombia para la gestión de cobranza deberán contar con procesos y procedimientos (documentados) de seguridad y confidencialidad de los datos personales administrados, tales como reglamentos, parámetros y normas internas, que obligan a sus funcionarios, socios, terceros administrativos, terceros de tecnología para dar cabal cumplimiento a la legislación vigente sobre el particular.
4. La Cobranza vía Whatsapp podrá realizarse en los **mismos horarios** establecidos para cualquier tipo de gestión de cobranza, procurando que siempre se realice en horarios acordes con la actividad económica del cliente, por lo tanto y en el evento que el cliente no sea localizado en los horarios indicados, se intentará gestionar en horarios extraordinarios, según horarios autorizados
5. La gestión debe realizarse con una periodicidad prudente entre uno y otro mensaje de cobranza
6. La Cobranza vía Whatsapp, no puede efectuarse de manera alguna que pueda ser constitutiva de un acto ilegal, obsceno, difamatorio, amenazante, intimidante, acosador y/o inapropiado.
7. La Cobranza vía Whatsapp, deberá efectuarse bajo los mismos principios y cumpliendo las mismas obligaciones establecidas de manera general para todos los medios de contacto.
8. No se podrá realizar gestión de cobranza con utilización de datos sensibles o de menores de edad.

9. La Agencia de Cobranza deberá abstenerse de dejar consignado en mensajes de voz o mensajes de texto, datos personales o financieros del deudor.

### **CONTROLES**

Previo al uso de la Plataforma dentro de la gestión de Cobranza, las Agencias Externas deberán remitir una certificación expedida por su Representante Legal en la que se establezca cómo se atenderán los siguientes aspectos:

1. **Herramienta de control de seguridad:** Es necesario contar y hacer uso de una herramienta que le permita tener los controles de seguridad al acceso y uso de la plataforma, y que además impida la modificación o eliminación de conversaciones sostenidas con el cliente.
2. **Controles de monitoreo:** Se debe establecer controles de monitoreo por parte del área de Calidad, con el fin de realizar registro sobre la interacción de los asesores con los titulares, así como planes de acción en el evento en que se presenten fallas en la gestión de sus funcionarios.
3. **Copias de seguridad:** Debe contar con copias de seguridad sobre las conversaciones del aplicativo, manteniendo los soportes de la data que se haya generado (texto, imágenes, audios y archivos multimedia).
4. **Formaciones:** Todos los funcionarios que hagan parte del equipo de gestión de BBVA Colombia, deben contar con una previa capacitación, liderada por cada agencia, sobre el uso de la herramienta. La agencia debe contar con certificación de la formación para cada funcionario.

### **MEDIDAS ESPECÍFICAS**

Teniendo en cuenta las diferentes casuísticas de contacto y atendiendo la obligación de contar con una autorización previa que nos autorice el uso de la plataforma, las Agencias de Cobranza deberán tener en cuenta estas recomendaciones:

#### **1. CONTACTO CON TITULAR O TERCERO RESPONSABLE DEL PAGO**

Previo autorización y filtro de las preguntas de seguridad al deudor titular de la obligación, se le puede entregar datos e información sobre sus productos, por ser este el titular de los mismos, el mismo caso del nuevo titular, cesionario o propietario de la obligación.

**Guión de referencia:** “(...) Este mensaje es enviado por la agencia XXX, en nombre de BBVA Colombia, para suministrar una información comercial al Sr(a). NNNNN, y dejar los datos de contacto. Autoriza a que le enviemos la información por este medio, SI o No. En el evento en que el deudor dé una respuesta negativa, la Agencia debe dejar registro de la posición del deudor, de tal forma que en el futuro no realice nuevos contactos a través de la plataforma.

Cuando se trata de responsables del pago de la obligación, como apoderados u otros terceros en donde se tenga certeza que están legitimados para que realicen el pago de la obligación, se debe revisar previamente que la persona está facultada para recibir información.

**Guión de referencia:** “(...) Este mensaje es enviado por la agencia XXX, en nombre de BBVA Colombia, para suministrar una información comercial al Sr(a). NNNNN, y dejar los datos de



contacto. Si se manifiesta por parte de este tercero que se encuentra legitimado para realizar el pago de la obligación del deudor, se deberá indicar que debe acreditar que se encuentra facultado para estos fines – (poder-certificado de vigencia). Nos autoriza a que le enviemos la información por este medio, SI o No. ” En el evento en que el deudor dé una respuesta negativa, la Agencia debe dejar registro de la posición del deudor, de tal forma que en el futuro no realice nuevos contacto a través de la plataforma.

## **2. DEUDOR REMITE EL CELULAR DE UN TERCERO**

Teniendo en cuenta que la forma en que puede legitimar un deudor a un tercero, para que se le pueda entregar o compartir información, datos personales o financieros, es a través de una autorización, se recomienda que dentro de la comunicación antes de contactar al tercero, se le solicite al deudor la autorización escrita (poder) o telefónica expresa para compartir la información con la persona a la que se le comunicará la misma y se conserve constancia de la autorización.

**Guión de referencia:** “(...) Esta llamada es realizada por la agencia XXX, en nombre de BBVA Colombia, para darle una información sobre la obligación a su cargo, obligación No. xxx con esta entidad; antes que se comunique o remita a la otra persona se deberá indicar al deudor: autoriza Usted de forma libre y espontánea a BBVA Colombia para que la información sobre sus productos sea comunicada a xxx (nombre e identificación a quien se comunicará), de conformidad con lo establecido en la política de tratamiento de datos personales establecida por BBVA Colombia y la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), se terminará la llamada con el número de identificación (...)”

## **3. CONTACTO CON TERCERO O VIAJERO - SIN POSIBILIDAD DE CONTACTO – ILOCALIZABLE**

El uso de la plataforma NO está autorizada para contactar a terceros ni deudores con los que no se ha tenido ningún contacto.

### **RESTRICCIONES**

1. **Acuerdos de pago:** El uso de WHATSAPP no es un medio para establecer acuerdos de pago que requieran la firma del cliente.
2. **Información masiva:** No es permitido el envío de mensajes masivos e indeterminados, tales como invitaciones o información comercial.
3. **Comunicación a través de celulares personales:** La comunicación siempre debe realizarse a través de los celulares corporativos de la Agencia Externa de Cobranza y en ningún evento mediante celulares personales.



## 5. USO Y CONSECUENCIA ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN

### 1. PRIORIDADES Y USO DE HERRAMIENTAS DE NORMALIZACIÓN:

**SIEMPRE** en primera instancia se debe buscar el pago de la mora de las operaciones mediante compromiso de pago; el ofrecimiento alternativas de normalización, debe ser la última opción.

Para el uso de cualquiera de las alternativas de normalización que se presentan en el documento, en aquellas donde sea necesario el diligenciamiento de formatos por parte del cliente (acuerdo de pago mora, modificado, reestructurado, acuerdo de pago total, daciones, restituciones, subrogaciones de deuda), por **NINGÚN** motivo podrán ser diligenciados por asesores de la agencia, siempre deberán ser diligenciados por el mismo cliente. Se podrá guiar y apoyar en los campos pero **NO** podrán diligenciarse directamente, esto incluye seguros de vida para normalizaciones.

Adicionalmente, ningún formato, formulario, carta, comunicación escrita o cualquier documento empleado en la gestión de cobranzas, podrá ser modificado por la agencia **sin autorización escrita y soportada** por parte de algún Gerente, Jefe o Director del área de Recuperaciones de BBVA Colombia

### 2. GESTIÓN DE ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN

#### a. PAGO

Esta alternativa es la que **SIEMPRE** se debe ofrecer a los clientes en primera instancia y consiste en que el cliente normalice sus obligaciones con un solo pago que cubra sus cuotas vencidas, para ello:

- Se debe indicar al cliente el valor en mora de cada una de sus obligaciones, se debe revisar el valor dispuesto en el evolutivo en la columna “Saldo Mora”, este valor incluye el monto pendiente de los intereses.
- Si la agencia cuenta con un front disponible en la Territorial se debe solicitar el valor actualizado y proyectado al cierre de mes para evitar a toda costa los rodamientos por saldos menores.
- Se debe establecer con el cliente una fecha de compromiso de pago y procurar **SIEMPRE** que esta fecha no sea al cierre del mes, para disminuir los rodamientos por compromisos incumplidos.
- Si la fecha de compromiso de pago se encuentra alejada de la fecha de gestión o muy cercana al cierre del mes, se debe insistir y recordar al cliente días previo al compromiso.

- Si se presenta un compromiso de pago incumplido, se deberá intensificar la gestión y ofrecer otra alternativa de normalización.
- En caso de que se identifique en la gestión una recurrencia en los compromisos de pago, se puede ofrecer al cliente un cambio de su fecha de corte que se ajuste a su flujo de caja y la fecha de sus ingresos, para lo cual debe invitar al cliente acercarse a la Oficina para firmar los documentos requeridos para tal fin.

## **b. ACUERDOS DE PAGO MORA**

Luego de ofrecer al cliente el pago total de la mora se podrá negociar la normalización de sus obligaciones en más de un solo pago, para ello:

- Se debe indicar al cliente el valor en mora de cada una de sus obligaciones, para ello se debe revisar el valor dispuesto en el evolutivo en la columna “VALORMOR” , este valor incluye el monto pendiente de los intereses.
- Si la agencia cuenta con un front disponible en la Territorial se deberá solicitar el valor actualizado y proyectado al cierre de mes para evitar a toda costa los rodamientos por saldos menores.
- Adicionalmente y de acuerdo a la negociación (plazo) se deberá incluir las cuotas por vencer en cada una de sus obligaciones para realizar la negociación real y que no se vaya a comprometer el cliente con pagos que posteriormente no podrá realizar de acuerdo a su flujo de caja.
- El acuerdo de pago mora se podrá realizar siempre y cuando el plazo solicitado por el cliente no sea muy extenso y se puedan contener las franjas en cada pago, de lo contrario se puede manejar con el cliente un modificado o reestructurado que ajuste totalmente su flujo de caja.
- Se debe establecer con el cliente las fechas de compromiso de pago y procurar SIEMPRE que estas no sean al cierre del mes, para disminuir los rodamientos por compromisos incumplidos.
- SIEMPRE negociar los pagos de tal manera que se contengan los rodamientos de franja en cada uno de los meses del acuerdo. Evitar que por algún motivo se presenten colas que arrastren las obligaciones a una franja superior.
- Si la fecha de compromiso de pago se encuentra alejada de la fecha de gestión o muy cercana al cierre del mes, se debe insistir y recordar al cliente días previo al compromiso.
- Si se presenta un compromiso de pago incumplido, se deberá intensificar la gestión y ofrecer otra alternativa de normalización.
- Si el caso se encuentra judicializado, se requerirá la firma de un memorial de suspensión, firmado ante Notario por el deudor y todos los demandados, e incluir en cada uno de los pagos, los honorarios del Abogado Externo, que serán cancelados directamente en la cuenta del letrado.

## c. REDIFERIDO

### Definición

Aumento de plazo (Número de cuotas) sobre compras ya realizadas con tarjetas de crédito y cupos rotativos.

### Productos

- La alternativa de rediferido aplica únicamente para los productos de tarjeta de crédito y cupo rotativo.
- No aplica para tarjetas de crédito Héroes ni Congelada.
- No aplica para tarjetas de negocio.
- No aplica para clientes castigados.
- No aplica para clientes en estado “Judicializado” o “Pdte Judicializar”.
- Se debe validar la altura de mora del producto y el campo alternativa\_normalizacion para establecer la alternativa.

En caso que el cliente manifieste no contar con recursos para el pago de los intereses previo al rediferido, se le deberá indicar que se generará un movimiento a tasa cero por el valor de este concepto, el cual será diferido al mismo plazo del rediferido de capital. Si el cliente tiene un rediferido previo con tasa cero, este tasa cero sumará en el nuevo movimiento del rediferido.

### Gestión

#### I. Validaciones previas:

- Verificar que la alternativa de normalización en base de asignación sea “Rediferido” o “Modificado”.
- Debe ser producto 50.
- Validar altura de mora de la tarjeta a rediferir.

#### II. Establecer canal y condiciones de rediferido: De acuerdo a la altura de mora del cliente, se le debe tramitar su rediferido a través del canal que corresponda, así:

CANALES PARA APLICAR REDIFERIDOS (modificado s/n C.E. 026/2017)								
PRODUCTO	TARJETA DE CRÉDITO				CUPO ROTATIVO			
CANAL / FRANJA	AL DÍA	VIGENTE 1-30	VENCIDA 31-60	DUDOSA > 60	AL DÍA	VIGENTE 1-30	VENCIDA 31-60	DUDOSA > 60
BBVA NET	X							
CALL CENTER	X							
SUCURSAL	X	X						
RECUPERACIONES		X	X*	X°	X	X	X*	X°

X\* Aplica para clientes que tengan marcada la alternativa de normalización Rediferidos y Modificados

X° Aplica para clientes que tengan marcada la alternativa de normalización Reestructurados.

**a. BBVA Net:**

- Franja que aplica: únicamente tarjetas al día.
- Condiciones a verificar: TDC al día y no tener un rediferido anterior a 90 días. Realizar el pago mínimo y efectuar la operación antes de la fecha de corte.
- Explicar el procedimiento a seguir:
  - Ingresar a BBVA NET, a través de [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)
  - Seleccionar la TDC a rediferir.
  - Elegir en Operaciones la opción “Rediferir Saldo”.
  - Seleccionar Plazo a rediferir máximo hasta 36 meses.
  - La tasa aplicada es la que se encuentre vigente y de acuerdo al tipo de producto.

**b. Call Center:**

- Franja que aplica: únicamente tarjetas al día.
- Condiciones a verificar: TDC al día, tarjeta en estado entregada, monto mínimo a rediferir \$1M y no tener un rediferido anterior a 90 días. Realizar el pago mínimo y efectuar la operación antes de la fecha de corte.
- Explicar el procedimiento a seguir:
  - Comunicarse con el call center del Banco directamente para realizar su rediferido sin marca en centrales.
  - Pagos a capital y a compras específicas
  - Incluir o no compras pendientes por cruzar
  - Leer las condiciones de la nueva operación
  - Aclaración de dudas
  - Si se realiza el pago del valor mínimo y los intereses a través de BBVA NET o banca móvil en el momento de la llamada, el rediferido quedará efectuado en línea.

Si luego de explicar al cliente los canales por los que puede realizar su rediferido de forma más ágil, insiste en realizarlo a través de la agencia se deberán remitir a la sucursal para que allí pueda realizar su trámite.

### c. Sucursal:

- Franja que aplica: tarjetas al día o máximo en franja 1-30.
- Condiciones a verificar: TDC al día o vencida menos de 30 días y no tener un rediferido anterior a 90 días.
- Explicar el procedimiento a seguir:
  - Se puede realizar únicamente en centro gestor (indicar cuál es el centro gestor de la tarjeta a rediferir).
  - Comunicarle al cliente que debe cancelar honorarios e intereses corrientes y moratorios.
  - Recordar el bloqueo automático por el doble de tiempo en mora al momento de rediferir.
  - La tasa aplicada es la que se encuentre vigente y de acuerdo al tipo de producto.

Para esta franja el rediferido también podrá ser tramitado a través del área de recuperaciones, cumpliendo con lo establecido en el siguiente punto.

### d. Recuperaciones:

#### ✓ Rediferido

Se hace sobre el capital total, y en caso que el cliente no cancele los intereses/comisiones, estos se llevarán en un tasa cero al mismo plazo del rediferido del capital.

- Franja que aplica: tarjetas vencidas en al menos 1 día y cupos rotativos en cualquier franja.
- Condiciones a verificar: TDC o cupos con mora  $\leq 60$  días y no tener un rediferido en los últimos 6 meses. Los demás productos deben estar al día o vigente (1 – 30 días). La alternativa marcada debe ser “rediferido” o “modificado”.

➤Aplica para TDC y Cupos Rotativos marcadas con alternativa de modificado.

➤Si a la TDC o Cupo se le realizó alivio, redefinido y requiere nuevamente alternativa rediferido, debe haber transcurrido el tiempo mínimo desde el último rediferido, de lo contrario se debe solicitar por el mismo circuito del módulo de normalización y no por el proceso masivo de Recuperaciones. En este caso aplicaría como un segundo redefinido (modificado – reestructurado) y en adelante debe cumplir la condición de meses mínimos desde el último rediferido en parametría.

➤Cliente queda marcado como modificado.

- No aplica para tarjetas empresariales ni corporativas.
- No aplica para tarjetas héroes ni congeladas.
- Cliente debe pagar las cuotas de manejo pendientes.
- No aplica para clientes en estado “Judicializado” o “Pendiente Judicializar”.

● Explicar el procedimiento a seguir y ofrecimiento de condiciones:

- Cliente NO paga honorarios.
- Beneficios de reducción de tasas ÚNICAMENTE aplican para clientes marcados en las bases de campañas del mes. ¿Cómo se identifican?
- Bloqueo de la tarjeta por el doble de tiempo en mora al momento de rediferir.
- El sistema detecta de manera automática las compras de cartera y las redifiere en una transacción independiente, las demás quedan rediferidas a la tasa promedio ponderada de los movimientos que tenga, y si no hay pago de intereses, se genera un movimiento a tasa cero por el mismo plazo del redirido.
- Plazo: TDC hasta 36 meses. CR hasta 60 meses.

✓ **Reestructurado Medio de pago:**

Se hace sobre el capital total, por lo cual se debe exigir el pago del valor de Intereses y gastos del contrato para los clientes que vengan de aplicación previa de alivios, redefinidos o Rediferidos.

Habrán algunos clientes a los cuales no se les exigirá el pago, los cuales serán seleccionados e identificados con una marca dentro de la gestión.

- No debe tener reestructurado en su TDC o CR.
- El reestructurado se hace sobre la misma obligación.
- Aplica para clientes marcados con la alternativa de normalización Reestructurado del mes en curso.
- Se genera marca de Reestructurado en las centrales de información.
- Se desmarcan honorarios.
- Plazo: TDC hasta 36 meses y CR hasta 60 meses.
- Cliente debe estar al día con cuotas de manejo, cuentas por cobrar vigentes y/o cuentas por cobrar vencidas.
- No aplica para tarjetas empresariales ni corporativas.
- No aplica para tarjetas héroes ni congeladas.
- Cliente debe pagar los conceptos diferentes a capital (cuotas de manejo pendientes).
- El Reestructurado MP no es reversible ni modificable y solo se hace por única vez y el plástico queda cancelado. No puede usar su cupo nuevamente.
- El sistema detecta de manera automática las compras de cartera y las redifiere en una transacción independiente, las demás quedan rediferidas a la tasa promedio ponderada de los movimientos que tenga.
- Si el saldo total de la tarjeta representa más de un 70% el valor desembolsado, abstenerse de ofrecer esta alternativa.

● Operativa para ejecutar un rediferido/reestructurado MP:

- Mensualmente se genera un calendario con las fechas de los días en que se van a ejecutar los procesos.
- Para solicitar el rediferido las casas de cobranza deben dejar en el servidor de intercambio las solicitudes recibidas hasta el día en que se va a realizar el proceso de acuerdo al calendario remitido en fechas de cierre del mes.
- Deben remitir archivo (Excel) con el nombre “REDIFERIDOS\_CXX\_FDDMMMAAAA”, el cual debe cumplir con los parámetros establecidos en la planilla, así:

Nombre del Campo	Descripción	Formato campo
Numero Obligación	Número de la obligación del cliente que se va a rediferir	Numérico, campo a 14 posiciones
Plazo	Plazo elegido por el cliente ya sea para rediferir o reestructurar. Tarjeta de crédito plazo máximo 36 meses, cupo rotativo plazo máximo 60 meses, dependiendo de la tarjeta.	Numérico, longitud 2 posiciones
Valor Deuda Total	El valor de la deuda total (Capital en mora + intereses corriente y moratorios) que se va a rediferir o reestructurar.	Numérico en formato moneda COP\$
Responsable Regional	Nombre del Profesional que tiene a cargo el contrato.	Alfanumérica (texto)
Gestor	Nombre de la agencia ejemplo: -04ADC -05CZAS -06COBY -07CESS -39COVI -40CONAL -46BDN -50LEGAL	Alfanumérica (texto)
Fecha reporte	Fecha en la cual se solicita la información.	formato (DD/MM/AAAA)
Valor pagado de intereses	Valor de los intereses pagados (este pago tiene que ser igual o mayor al reportado en la asignación vigente)	Numérico en formato moneda COP\$
Fecha del pago	Fecha que realizaron el pago	formato (DD/MM/AAAA)

- Al día siguiente de correr el proceso, se debe validar que el rediferido haya quedado aplicado correctamente, en el archivo de retorno que se remite por correo electrónico a los funcionarios designados por cada territorial.
- Si se presentó algún rechazo se debe ajustar, de acuerdo al motivo de rechazo, y remitir nuevamente.

### III. Explicación sobre consecuencias de la alternativa: De acuerdo a la altura de mora en que se realice el rediferido tendrá como implicación una marca en centrales de riesgo que se debe explicar a detalle:

- a. **Al día o vigente (1-30):** Los contratos en esta altura de mora, NO se marcarán ni reporta como modificados y aun así se realizará la opción de rediferido. Al no

tener implicación de marca en centrales de riesgo se debe invitar siempre al cliente a realizar sus opciones de rediferido en estas franjas y a través de los canales dispuestos para ello.

- b. **Vencida (31-60):** Los contratos en esta franja se marcarán como **MODIFICADO**, es decir, de acuerdo a la circular 026/2017 de la SFC, en caso de que se presente un incumplimiento en la nueva operación (+30 días de impago al cierre de mes), ésta automáticamente tendrá tratamiento como **REESTRUCTURADO**, sin trámite adicional alguno. El cliente podrá salir de la condición de modificado si transcurre un periodo de cura de 1 año continuo sin impago mayor a 30 días. Este punto se debe mencionar al cliente para evitar incurrir en posteriores reclamaciones.

#### d. MODIFICADO

### Circular 016-2019

#### Cambios al Capítulo II sobre reestructuraciones y modificaciones

- 1) Se reduce el tiempo en el que un crédito modificado de **comercial** y **vivienda** debe permanecer bajo monitoreo especial.

Modalidad	Actual	Con ajuste
Comercial	2 años	1 año
Consumo	1 año	1 año
Vivienda	2 años	1 año
Micro	9 meses	9 meses

- 2) Se modifica el tiempo en el que un crédito deja de ser **reestructurado (comercial y vivienda)**

Modalidad	Actual	Con ajuste
Comercial	4 años	2 años
Consumo	2 años	2 años
Vivienda	4 años	2 años
Micro	18 meses	1 año

- 3) Se incrementan los días de **mora** necesarios para el tránsito de **reestructurado a incumplido**

Modalidad	Actual	Con ajuste
Comercial	> a 30 días	>= 60 días
Consumo	> a 30 días	>= 60 días
Vivienda	> a 30 días	>= 90 días
Micro	> a 30 días	>= 60 días

Impacto positivo en términos consolidados ✓

- 4) Se reduce el tiempo desde cuándo se puede empezar a **mejorar la calificación** de un **reestructurado**

Modalidad	Actual	Con ajuste
Comercial	1 año	6 meses
Consumo	1 año	6 meses
Vivienda	1 año	6 meses
Micro	6 meses	6 meses

#### Definición

Operación de crédito nueva que recoge una o varias obligaciones, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su endeudamiento ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago. En este caso, para las centrales de riesgo no se deja marca o evidencia de la modificación realizada a las obligaciones.

#### Productos

La alternativa de modificado aplica para TODOS los productos que maneja el área de Recuperaciones, siempre y cuando:

- Se encuentren máximo en mora de menos de 60 días para consumo y microcrédito y 90 días para comercial y vivienda.



- Durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda.
- No haya sido modificado en la misma línea de producto en más de 2 ocasiones en los últimos 24 meses.
- Cumplan con la experiencia mínima de cumplimiento en sus pagos con el Banco de acuerdo a norma de Riesgo de Crédito minorista vigente.
- El cliente se encuentre calificado en centrales de riesgo en máximo B.
- El cliente cuenta con capacidad de pago (de acuerdo a evaluación financiera del área de Recuperaciones).

### *Gestión*

#### **I. Validaciones previas:**

- a. Verificar que la alternativa de normalización en base de asignación sea “Modificado”.
- b. Validar altura de mora del producto a modificar.
- c. Revisar calificación en centrales de riesgo.

#### **II. Establecer canal y condiciones de modificado:**

Las nuevas condiciones deben atender criterios de viabilidad financiera teniendo en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor, así como la eficacia de las garantías recogidas y las características de la operación, sin que ello implique el uso excesivo de periodos de gracia.

Su calificación corresponderá a aquella que se asigne al momento de la modificación de acuerdo con el análisis de riesgo.

Dependiendo del producto que se desea recoger, se tendrá una franja en la cual se podrá tramitar un modificado y un circuito particular.

- a. **Particulares:** Para los productos de consumo (libre inversión, libranza, residual, vehículo, medios de pago) se podrá ofrecer la alternativa de modificado hasta la franja 31-60 como máximo, pasados los 60 días deberá ser reestructurado. Para los productos hipotecarios (Vis, No Vis, Remodelación), leasing se podrá ofrecer la alternativa de modificado hasta la franja 31- 90 como máximo, pasados los 90 días deberá ser reestructurado.

Así mismo se valida la marca de la alternativa marcada en la asignación dado que se valida también el comportamiento de los últimos 6 meses para determinarla

La opción se deberá elevar por el circuito de Bonita de acuerdo a los lineamientos establecidos en el MARCO DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LAS AGENCIAS, protocolos, check-list, requerimientos y procedimientos vigentes

por el área de Gestión y Normalización de Particulares y por las oficinas de la red comercial.

En el trámite de una normalización de cartera de particulares, por cada operación cada partícipe se debe firmar el formato de seguro de vida, pagaré y solicitud de normalización. Para normalizar créditos hipotecarios la firma del seguro de incendio y terremoto. Todos estos seguros se contratan con BBVA SEGUROS o con pólizas ENDOSADAS contratadas con otras compañías con el aval de Seguros BBVA.

Para normalizar créditos de vehículos con prenda, se debe validar la vigencia de la garantía en confecámaras y vigencia del seguro de la garantía, el cual puede contratarse con BBVA o Endoso. Debe seguir lo establecido en el Marco de Procedimiento Operativo de las Agencias.

Los formatos de solicitud de normalización deben ser firmados por el funcionario de la Agencia o territorial que en representación del Banco, tomó las firmas y validó la información diligenciada por el cliente.

En este sentido, desde el área de normalizaciones se comparten los formatos vigentes de seguros de vida para consumo, hipotecario e incendio y terremoto, los cuales deben ser firmados de manera obligatoria en los trámites de normalización de particulares.

Cuando los clientes en los formatos de seguros de vida, registren alguna cirugía o problema de salud, deberán aportar los últimos exámenes sobre lo reportado. Para que desde la radicación se acompañe el formato con estos exámenes. Se debe considerar que existe una relación de cirugías o problemas de salud, que por su frecuencia no ameritan estudio ni el aporte de exámenes soporte, la cual se remite también desde el área de Normalizaciones.

Debe cumplir con los lineamientos establecidos en *Marco de procedimiento operativo Agencias de Cobranza* para cada una de las líneas a normalizar y dar cumplimiento a las políticas de normalización vigentes establecidas en los protocolos de gestión y norma de Riesgo de Crédito vigente.

#### **b. Comercial:**

Para productos comerciales únicamente se podrá tramitar la operación como modificada hasta la franja 61-90.

Se debe indicar al cliente el valor (intereses y gastos) que debe aportar para poder efectuar el proceso de normalización. De acuerdo a la estrategia vigente para este colectivo, se podrá ofrecer una financiación del 50% de los intereses adeudados, siempre y cuando el cliente lo requiera, esta opción debe ser la última herramienta de salida y ante una posible caída de la negociación, se debe evitar ofrecer desde el inicio de la gestión.

Se debe explicar al deudor el circuito para realizar su opción de modificado y solicitar la documentación dispuesta en check-list vigente.

Para esta cartera, dado que es la oficina quien eleva la operación, la agencia debe recibir y revisar la documentación aportada por el cliente, que cumpla con los requerimientos establecidos para evitar devoluciones en el circuito. En caso que el cliente lo prefiera se podrá remitir directamente a la oficina para entregar la documentación.

**III. Explicación sobre consecuencias de la alternativa:** Los contratos que se trabajen bajo esta alternativa se marcarán como **MODIFICADO**, es decir, de acuerdo a la circular 026/2017 de la SFC, en caso de que se presente un incumplimiento en la nueva operación (+30 días de impago), ésta automáticamente tendrá tratamiento como **REESTRUCTURADO**, sin trámite adicional alguno. La operación modificada será objeto de monitoreo por un periodo de cura (9 meses para microcrédito, 1 año para consumo y 1 año para comercial y vivienda), durante este periodo si el cliente al cierre de mes presenta más de 30 días de mora será reportado como reestructurado. Si termina el periodo de cura, el crédito puede salir de la condición de modificado. Este punto se debe mencionar al cliente para evitar incurrir en posteriores reclamaciones.

#### **e. REESTRUCTURADO**

##### *Definición*

Cualquier mecanismo excepcional, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real deterioro de su capacidad de pago. En este caso si se genera marca de Reestructurado ante las centrales de riesgo.

##### *Productos*

La alternativa de reestructurado aplica para TODOS los productos que maneja el área de Recuperaciones, siempre y cuando:

- El cliente cuenta con capacidad de pago (de acuerdo a evaluación financiera del área de Recuperaciones).
- No haya sido reestructurado en la misma línea de producto en más de 2 ocasiones en los últimos 24 meses.
- Cumplan con la experiencia mínima de cumplimiento en sus pagos con el Banco de acuerdo a lo establecido en la norma de Riesgo de crédito minorista.
- Las obligaciones a reestructurar no se encuentren castigadas.

##### *Gestión*

#### **I. Validaciones previas:**

- a. Verificar que la alternativa de normalización en base de asignación sea “Reestructurado”.

- b. Validar altura de mora del producto a reestructurar.

## II. Establecer canal y condiciones de reestructurado: Dependiendo el producto que se desea recoger, se tendrá un circuito diferencial a través del cual se podrá tramitar la reestructuración.

- a. **Particulares:** Para los productos de consumo (libre inversión, libranza, residual, vehículo, medios de pago) se podrá ofrecer la alternativa de reestructurado para operaciones en las franjas mayores a 60 días. Para los productos hipotecarios (Vis, No Vis, Remodelación), leasing se podrá ofrecer la alternativa de reestructurado en las franjas mayores a 90 días.

Así mismo se valida la marca de la alternativa marcada en la asignación dado que se valida también el comportamiento de los últimos 6 meses para determinarla.

La opción se deberá elevar por el circuito de Bonita de acuerdo a los lineamientos establecidos en el MARCO DE PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LAS AGENCIAS, protocolos, check-list, requerimientos y procedimientos vigentes por el área de Gestión y Normalización de Particulares y por las oficinas de la red comercial.

En el trámite de una normalización de cartera de particulares, por cada operación cada partícipe se debe firmar el formato de seguro de vida, pagaré y solicitud de normalización. Para normalizar créditos hipotecarios la firma del seguro de incendio y terremoto. Todos estos seguros se contratan con BBVA SEGUROS o con pólizas ENDOSADAS contratadas con otras compañías con el aval de Seguros BBVA.

Para normalizar créditos de vehículos con prenda, se debe validar la vigencia de la garantía en confecámaras y vigencia del seguro de la garantía, el cual puede contratarse con BBVA o Endoso. Debe seguir lo establecido en el Marco de Procedimiento Operativo de las Agencias.

Los formatos de solicitud de normalización deben ser firmados por el funcionario de la Agencia o territorial que en representación del Banco, tomó las firmas y validó la información diligenciada por el cliente.

En este sentido, desde el área de normalizaciones se comparten los formatos vigentes de seguros de vida para consumo, hipotecario e incendio y terremoto, los cuales deben ser firmados de manera obligatoria en los trámites de normalización de particulares.

Cuando los clientes en los formatos de seguros de vida, registren alguna cirugía o problema de salud, deberán aportar los últimos exámenes sobre lo reportado. Para que desde la radicación se acompañe el formato con estos exámenes. Se debe considerar que existe una relación de cirugías o problemas de salud, que por su frecuencia no ameritan estudio ni el aporte de exámenes soporte, la cual se remite también desde el área de Normalizaciones.

Debe cumplir con los lineamientos establecidos en *Marco de procedimiento operativo Agencias de Cobranza* para cada una de las líneas a normalizar y dar

cumplimiento a las políticas de normalización vigentes establecidas en los protocolos de gestión y norma de Riesgo de Crédito vigente.

**b. Comercial:**

Se debe indicar al cliente el valor (intereses y gastos) que debe aportar para poder efectuar el proceso de normalización. De acuerdo a estrategia vigente para este colectivo, se podrá ofrecer una financiación hasta del 100% de los intereses de mora e incluso condonación del 100% de intereses contingentes, siempre y cuando el cliente lo requiera, esta opción debe ser la última herramienta de salida y ante una posible caída de la negociación, se debe evitar ofrecer desde el inicio de la gestión.

Se debe explicar al deudor el circuito para realizar su opción de modificado y solicitar la documentación dispuesta en check-list vigente.

Para esta cartera, dado que es la oficina quien eleva la operación, la agencia debe recibir y revisar la documentación aportada por el cliente, que cumpla con los requerimientos establecidos para evitar devoluciones en el circuito. En caso que el cliente lo prefiera se podrá remitir directamente a la oficina para entregar la documentación.

**III. Explicación sobre consecuencias de la alternativa:** Los contratos que se trabajen bajo esta alternativa se marcarán como **REESTRUCTURADO**, ante centrales de riesgos. En la operación de reestructuración se podrán unificar varias obligaciones, cuando el tipo cartera lo permite (consumos y rotativos, productos comerciales con la misma garantía).

La operación reestructurada será objeto de marca por un periodo de cura (12 meses para microcrédito, 2 años para consumo, comercial y vivienda), el crédito puede salir de la condición de reestructurado si transcurre todo el periodo de cura sin mora superior a 30 días al cierre de mes. Este punto se debe mencionar al cliente para evitar incurrir en posteriores reclamaciones.

## **f. NEGOCIACIÓN (ACUERDOS DE PAGO TOTAL)**

### *Definición*

Para clientes dispuestos a liquidar el saldo total de su obligación de manera inmediata, se les podrá aceptar y ofrecer un descuento sobre el monto total de la deuda.

Una propuesta de pago total es la solicitud escrita o verbal que presenta un cliente o un tercero legítimamente interesado en cancelar su endeudamiento con el Banco.

No se deben confundir con las propuestas de Normalización mediante el pago de cuotas en mora (Compromiso de pago), éstas no requieren ser presentadas formalmente a comité por no requerir ajustes de saldos, pues de acuerdo con las políticas vigentes del Banco no hay lugar a márgenes de condonación para este tipo de normalización, siendo analizadas y decididas por el Responsable Interno de la cartera o la casa de Cobranza según parámetros ya establecidos para tiempos y condiciones.

## Productos

La alternativa aplica para TODOS los productos que maneja el área de Recuperaciones ( No para Créditos Titularizados), por lo general se debe hacer uso de esta alternativa en franjas de mora avanzadas teniendo en cuenta que generalmente implica algún tipo de condonación.

Si el deudor favorecido con la aprobación de condonaciones cuenta con tarjeta de crédito, debe conocer que ese producto será bloqueado y el plástico dado de baja, de tal forma que podrá continuar atendiendo sus pagos mínimos, sin realizar consumos adicionales.

## Gestión

### I. Validaciones previas:

- a. En los casos marcados como “negociación” en el campo de alternativa esta es la última opción comercial que resta por ofrecer. Sin embargo, en otras alternativas de normalización también se puede tramitar un acuerdo sin ningún inconveniente y continuando con el circuito establecido.
- b. Validar altura de mora y condiciones de los productos a cancelar, garantías y proceso judicial (si aplica).
- c. Campaña de pago total que se puede ofrecer al cliente, se debe procurar aprovechar los descuentos establecidos a través de la campaña para formalizar de una manera ágil a través del circuito de Ratificación.

Para casos que no estén cubiertos por ninguna campaña se debe elevar a la atribución y comité que aplique.

- d. Verificar el estado judicial del cliente, dado que en el acuerdo a realizar se deben incluir los honorarios a pagar al abogado.
- e. Realizar liquidación de honorarios de cobranza que se deben solicitar al cliente e incluir dentro de la negociación.

### II. Presentación de propuestas de pago a Comité: El acuerdo de pago tendrá un trámite diferencial dependiendo de la negociación y descuento realizado, por esta razón se debe tener en cuenta la atribución que requiere el descuento que se está ofreciendo. Para elevar la propuesta al comité se debe:

- a. Establecer con el cliente el valor disponible para realizar el pago de sus obligaciones, el origen de los recursos y el plazo en el que realizaría el pago.
- b. Realizar negociación comercial con el cliente de acuerdo al monto de las obligaciones a recoger en el acuerdo, dependiendo de la altura de mora y situación judicial.
- c. Con base en la negociación mencionada en el punto anterior se debe hacer firmar al cliente la propuesta de pago para presentar a la instancia correspondiente.

- d. Montar negociación en ficha electrónica de acuerdo a procedimiento e instrucciones de diligenciamiento establecidas por el área de gestión judicial.
- e. Se deben diligenciar todas las variables solicitadas en los campos establecidos en ficha, incluyendo el endeudamiento de todas las personas relacionadas (codeudores, avalistas, socios). Se deben conocer las garantías y describirlas de tal manera que permitan tomar una decisión (localización de la garantía, tipo de garantía, activo, valor) e indicar si es garantía del Banco.
- f. Todas las propuestas generadas se deberán revisar con el profesional de la Territorial, con base en esta revisión se podrá “renegociar” con el cliente, aprobar (si está en atribución de la Territorial) o elevar al Comité de pago total de Recuperaciones.
- g. Se deben cumplir las fechas de comités establecidas a inicio de cada mes, con los plazos y horarios dispuestos para el envío de las fichas.
- h. Para los acuerdos de pago total en donde se realice una negociación a plazos, se debe recordar al cliente que en caso de no cumplimiento en las fechas estipuladas, el acuerdo se dará de baja y los abonos realizados solamente representarán un abono a las obligaciones.
- i. De acuerdo a la notificación (aprobación) que se genera posterior a cada comité, se debe firmar con el cliente el acuerdo de pago formal, explicando el detalle de la distribución de su pago y las consecuencias de incumplimiento. Además se procede con la solicitud al cliente del pago para formalizar la negociación.
- j. Una vez se realice el pago y se verifique en sistema que coincide con el acuerdo firmado, se procede a realizar la condonación del saldo al que haya lugar por parte del profesional a cargo de la obligación, y con el seguimiento de los casos negociados por parte de la agencia.
- k. Si el acuerdo es aprobado en varios pagos, y existe demanda en curso, será necesario la firma del deudor y todos los demandados, del memorial de suspensión.

### III. Ratificaciones por Campaña:

RECOVERIES & COLLECTIONS diseña e implementa estrategias o campañas para cada producto, estado de cartera o franja de mora, que son aprobadas por las instancias requeridas y con las cuales las agencias de cobranza y los responsables internos gestionan los clientes que cumplan las condiciones de cada campaña, de manera que puedan procesar la propuesta y aprobación ágilmente sin necesidad de que sea sometida a un comité que la estudie, logrando eficiencia en la gestión recuperatoria y liberando de carga a los comités para dedicarse a casos que ameriten un análisis más puntual o que se salgan de los lineamientos de campaña. Para estos casos que cumplan campaña se debe tener en cuenta:

- a. Se debe revisar que se cumplan totalmente las condiciones y requisitos de la campaña como franja, garantía, tipo cartera, etapa procesal, estado de la garantía y demás.



- b. No entregar desde el comienzo de la negociación el máximo de beneficios que se tienen establecidos.
- c. Para los casos de campañas, se realizará el montaje de la ficha electrónica incluido el módulo de la respuesta del comité seleccionando en la decisión el concepto “Ratificación Campaña”, y se generará el archivo fichas para revisión con el botón diseñado para este fin.
- d. Se realiza un consolidado semanal de casos en donde aplicaron campaña por cada Territorial o Gerencia de Gestión Judicial, mencionando que campaña fue la aplicada y a qué mes obedece, remitiéndose de acuerdo a las fechas establecidas en la agenda enviada a inicios de mes por el buzón de recuperaciones, para que pueda incluir estos casos en las respectivas actas, de manera que se realice su formalización acorde con las políticas del área de Riesgos.

#### IV. Nueva definición de Incumplimiento de pago del acuerdo

El incumplimiento de pago se dará cuando alguna de las cuotas pactadas no haya sido cancelada en los tiempos o en el monto acordado y el acuerdo de pago aún esté dentro de la fecha máxima aprobada. El incumplimiento podrá tener dos rangos:

Rango de Cumplimiento de Acuerdo	Cuotas máximas a correr	Nivel de autorización
0% - 50%	Una (1)	Territorial
51% - 99%	Dos (2)	Territorial

De cara a las Agencias, se establece que un acuerdo podrá tener solo dos (2) corrimientos de cuotas en su vigencia, sin importar el rango de cumplimiento, ante un tercer incumplimiento se perderán los beneficios y el ingreso obtenido se abonará a la deuda total. En caso de requerirse una prórroga superior, deberá remitirse nuevamente al comité en Central. De cara al cliente en el formato de acuerdo ya se contempla esta condición desde el primer incumplimiento, tal y como se incluye en los numerales siguientes:

##### *Numeral I*

*“El incumplimiento del acuerdo en todo o en parte lo deja sin valor ni efecto y faculta al Banco para revocar automáticamente los beneficios y/o descuentos negociados si hubiere lugar a ello. Los pagos serán aplicados como simples abonos. Adicionalmente, dará lugar a que el Banco inicie o impulse el proceso ejecutivo, según corresponde, hasta lograr el pago total de la deuda. ”*

##### *Numeral VIII*

*“En caso de incumplimiento en los pagos y fecha aquí pactados se continúa con el proceso jurídico. Los costos por concepto de honorarios de abogado y gastos de proceso*



*serán asumidos directamente por el cliente, modificando los pactos inicialmente en este acuerdo.”*

*Al día siguiente del incumplimiento del acuerdo la agencia deberá notificar al deudor su incumplimiento y de radicar un nuevo acuerdo se analiza con los nuevos valores.*

- V.** Para clientes dispuestos a liquidar el saldo total de su obligación de manera inmediata, se les podrá ofrecer y aceptar un descuento sobre el monto total de la deuda, siempre que los modelos de provisiones y/o valoración lo permitan.

Una propuesta de pago total es la solicitud escrita o verbal que presenta un cliente o un tercero (autorizado de acuerdo a los requerimientos legales) interesado en cancelar su endeudamiento con el Banco.

No se deben confundir con las propuestas de Normalización mediante el pago de cuotas en mora (Compromiso de pago), estas, en condiciones habituales, no requieren ser presentadas formalmente a comité por no requerir ajustes de saldos, pues de acuerdo con las políticas vigentes del Banco no hay lugar a márgenes de condonación para este tipo de normalización, siendo analizadas y decididas por el Responsable Interno de la cartera o la casa de Cobranza según parámetros ya establecidos para tiempos y condiciones.

Se adjunta el Manual de Acuerdo de Pago Total como anexo número 8.

## **g. DACIONES EN PAGO**

### **Definición**

Para clientes dispuestos a liquidar el saldo total de su obligación de manera inmediata, pero que no cuentan con la liquidez suficiente para entregar el recurso en dinero, se podrá recibir la garantía (real o prendaria) del crédito u otro bien, previamente autorizado, como forma de pago.

### **Gestión**

- Esta alternativa deberá ser la última opción que se ofrezca a los clientes, se debe recordar que el negocio y actividad económica del Banco se sustenta en el dinero (efectivo) y no en la compra y venta de bienes. Por lo anterior SIEMPRE la primera opción será que el cliente venda el bien y cancele la obligación en moneda corriente.
- Si el cliente no logra la venta del inmueble, se puede ofrecer la alternativa, teniendo en cuenta que no es un proceso de corto plazo.
- Como primer paso se debe solicitar el concepto del GANF (Gestión de Activos No Financieros) acerca de la garantía que se va a entregar, esta evaluación permite conocer el valor por el cual sería recibida y de esta manera se establece si cubre la deuda total del cliente o se debe solicitar un monto adicional.
- Por regla general, a través de esta alternativa NO se reciben lotes en dación en pago.
- Para solicitar el concepto a GANF se debe solicitar al cliente la documentación requerida por esta área de acuerdo a instrucciones y apoyo de la Territorial:

## Inmuebles

- ☐ Avalúo comercial actualizado (no debe ser mayor a 1 año).
- ☐ Estudio de títulos actualizado (no debe ser mayor a un año).
- ☐ Matricula inmobiliaria (No mayor a 30 días). Sin gravámenes o medidas cautelares.
- ☐ Escritura con linderos y/o escritura de dación en pago (a nombre de BBVA).
- ☐ Concepto emitido por el GANF
- ☐ Paz y salvos servicios públicos o en su defecto últimos pagos de los mismos. Paz y salvo predial y valorización o en su defecto los últimos pagos de los mismos.
- ☐ Si el predio tiene pasivos pendientes, se debe informar sobre el valor del mismo.
- ☐ Reglamento de propiedad horizontal cuando aplique.
- ☐ Formato de contabilización completamente diligenciado donde se estipule el centro de costos donde se origina la obligación y el centro de costos donde debe realizarse el ingreso de los recursos.

- Luego de recibir el concepto del GANF con el valor por el cual se recibe, se debe generar ficha de acuerdo de pago total (de acuerdo a indicaciones establecidas en la alternativa negociación **(ACUERDOS DE PAGO TOTAL)**).

- Una vez aprobada la ficha, y en caso de requerirse, se deberá solicitar al cliente el valor adicional, previo a la formalización de la dación. Se debe establecer si la dación en pago pretende el pago total o parcial de otras obligaciones del deudor.

- En este caso los recursos no ingresan como abono directo a la obligación, sino que entran a una cuenta puente y con una transacción el crédito se cancela. Es así que es necesario incluir en la ficha de negociaciones los honorarios de la agencia en todos los eventos, incluyendo cartera de vivienda, de tal forma que quede definido el valor neto de ingreso de los recursos después de aplicar los honorarios.

- Al momento de la contabilización de la dación a través del aplicativo 3270 por la UF 67, labor a cargo del profesional, se debe relacionar el valor de los honorarios del abogado externo ( Si aplica).

- Si por alguna razón el valor de los honorarios de abogado externo, no se incluyó en la ficha, una vez cancelado el crédito, se debe solicitar al abogado externo presentar factura ante la territorial correspondiente, quien a su vez debe remitir correo a la gerencia de Gestión Judicial para que emita visto bueno para pago contra crédito cancelado.

## h. RESTITUCIONES

### *Definición*

Esta alternativa funciona de igual manera que las Daciones en Pago, la única diferencia se encuentra en que en esta opción aplica para los contratos de Leasing (Habitacional y Financiero), por lo que no es una garantía la que se va a entregar sino el ACTIVO del contrato Leasing.

### *Gestión*

- Tal y como funciona la alternativa de Dación, el primer paso para iniciar el proceso de restitución es solicitar el concepto al GANF y en todos los casos para restituciones, habrá que recolectar y remitir la documentación completa que consiste en:

#### **Vehículos**

- ☐ Matrícula inmobiliaria actualizada (No mayor a 30 días).
- ☐ Manifiesto de Importación cuando aplique
- ☐ Factura Original, si no se aporta original, formato de autodeclaración.
- ☐ Sin pendientes emitido por la Sijin
- ☐ Tarjeta de propiedad del vehículo
- ☐ Avalúo original vigente (no debe ser mayor a 1 año).
- ☐ Último impuesto pagado.
- ☐ Si el activo cuenta con pasivos pendientes, se debe informar sobre el valor del mismo. Cuando el vehículo es una restitución leasing se debe aportar paz y salvo del locatario ante el RUNT.
- ☐ Coordinación de la entrega del vehículo, junto con las llaves.

#### **Inmuebles**

- ☐ Avalúo comercial actualizado (no debe ser mayor a 1 año).
- ☐ Estudio de títulos actualizado (no debe ser mayor a un año).
- ☐ Matrícula inmobiliaria (No mayor a 30 días). Sin gravámenes o medidas cautelares.
- ☐ Escritura con linderos y/o escritura de dación en pago
- ☐ Auto adjudicatario emitido por el juzgado correspondiente. - Sentencia de Restitución y/o Solicitud del deudor de restitución-
- ☐ Contrato leasing cuando aplique

- ☐ Concepto emitido por el GANF
- ☐ Paz y salvos servicios públicos o en su defecto últimos pagos de los mismos. Paz y salvo predial y valorización o en su defecto los últimos pagos de los mismos.
- ☐ Si el predio tiene pasivos pendientes, se debe informar sobre el valor del mismo. Reglamento de propiedad horizontal cuando aplique.
- ☐ Formato de contabilización completamente diligenciado donde se estipule el centro de costos donde se origina la obligación y el centro de costos donde debe realizarse el ingreso de los recursos.
- ☐ Cuando se trate de lotes se debe aportar planos y licencias de construcción.

#### **Documentación adicional maquinaria**

- ☐ Certificación de Instalación del Sistema de Posicionamiento global (GPS) u otro dispositivo de seguridad y monitoreo electrónico
- ☐ Guía de Movilización
- ☐ Si la maquinaria está autorizada para circular por el territorio nacional, deben llevar placa reflectiva en el extremo trasero.

Dependiendo del tipo de Leasing se tienen herramientas de gestión y de manejo diferenciales:

#### **Leasing Financiero**

Fijados los honorarios de la agencia en la ficha de negociaciones, cuando el GANF deje la partida, se debe radicar la factura de los honorarios del abogado externo al área de Leasing, solicitar el abono de los honorarios de la agencia y la aplicación al contrato del dinero restante.

Si por alguna razón el valor de los honorarios de abogado externo, no se incluyó en la ficha, una vez cancelado el crédito, se debe solicitar al abogado externo presentar factura ante la territorial correspondiente, quien a su vez debe remitir correo a la gerencia de Gestión Judicial para que emita visto bueno para pago contra crédito cancelado.

#### **Leasing Habitacional**

Actualmente se está adelantando un cambio en la forma de contabilización del leasing habitacional, pues hasta ahora sólo se venía realizando una vez el inmueble fuera vendido, (atendiendo un concepto emitido por el área jurídica acorde con la regulación del producto).

Con la modificación implementada, fijados los honorarios de la agencia en la ficha de negociaciones, cuando el GANF deje la partida, solicitar al área de Leasing abonar los honorarios de la agencia y/o abogado y el valor neto de ingreso de los recursos al crédito.

Si por alguna razón el valor no se incluyó en la ficha, una vez cancelado el crédito, solicitar al área de Apoyo, el pago de honorarios con la ficha de restitución y visto bueno del Responsable de la Territorial.

## i. SUBROGACIÓN DE DEUDA

### *Definición*

Esta alternativa se aplica generalmente a contratos de leasing y de cara al deudor funciona igual que un acuerdo de pago total, la única diferencia se encuentra en que en esta alternativa los recursos para el pago total provienen de un tercero interesado en el activo (o garantía).

### *Gestión*

- El primer paso para iniciar el proceso de subrogación es identificar plenamente el interés del tercero en recibir la deuda por el mismo activo (o garantía).
- Una vez se cuente con el tercero interesado, éste deberá tramitar la solicitud de un crédito nuevo a su nombre a través del área de admisión, para esto se debe surtir el procedimiento de admisión normal (documentación y trámite), impulsado y con el apoyo del gestor de recuperaciones.
- De acuerdo al proceso de admisión, si se aprueba la solicitud de crédito por el monto negociado, que cubra la deuda, se deberá elevar una ficha de pago total de acuerdo a lo establecido en la alternativa **NEGOCIACIÓN (ACUERDOS DE PAGO TOTAL)**. Se debe dejar claro en la propuesta que los recursos provienen de un crédito propio generado a un tercero, adjuntando la aprobación emitida por el área de riesgos.
- Una vez aprobada la ficha en el comité o instancia correspondiente, se debe velar por que se cumpla la totalidad de la aprobación con los recursos del crédito a favor del tercero, en caso que no se cumpla se deberá requerir al cliente por el excedente.
- Se realiza el desembolso del crédito nuevo y con los recursos se realiza el pago total a las obligaciones del deudor, de acuerdo a lo estipulado en el acta que aprobó la negociación.
- Posteriormente y una vez realizado el pago, internamente se deberá iniciar el traspaso del activo de leasing o cesión de la garantía con el apoyo de la Territorial para generar los circuitos con las áreas correspondientes (Operaciones).

## 3. CONSECUENCIA DE ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN

- a. **Marca de Modificado**, de acuerdo a la circular 026/2017 de la SFC, en caso de que se presente un incumplimiento en la nueva operación (mayor a 30 días de impago), ésta automáticamente tendrá tratamiento como **REESTRUCTURADO**, sin trámite adicional alguno. La operación modificada será objeto de monitoreo por un periodo de cura (9 meses para microcrédito, 1 año para consumo y 1 año para comercial y vivienda), durante este periodo si el cliente al cierre de mes presenta más de 30 días de mora será reportado como reestructurado ante centrales de riesgo. Si termina el periodo de cura, el crédito puede salir de la condición de modificado.
- b. **Marca de Reestructurado**, ante centrales de riesgos. En la operación de reestructuración se podrán unificar varias obligaciones, cuando el tipo cartera lo permite (consumos y rotativos, productos comerciales con la misma garantía). La operación reestructurada será objeto de marca por un periodo de cura (18 meses

para microcrédito, 1 año para consumo y 4 años para comercial y vivienda), el crédito puede salir de la condición de reestructurado si transcurre todo el periodo de cura sin mora superior a 30 días a cierres de mes.

- c. **Para los acuerdos de pago total**, que se negocien a plazos, se debe recordar al cliente que en caso de no cumplimiento en las fechas estipuladas, el acuerdo se dará de baja y los abonos realizados solamente representarán un abono a las obligaciones.
- d. **Alternativas sin marca, en franjas al día:** El cliente NO se marcará ni reportará como modificado y aún así se podrá realizar la opción de normalización bajo la opción de Riesgo Vivo a través del área de Admisión de Riesgos. Al no tener implicación de marca en centrales de riesgo se debe invitar siempre al cliente a realizar sus alternativas en franjas tempranas y a través de los canales dispuestos para ello.

## 6. CONTROL DE AGENCIAS

Para la gestión de cartera con BBVA existen diferentes protocolos que se deben seguir, éstos son determinantes para el adecuado control y seguimiento que permiten el cumplimiento de las políticas implantadas. Estos ítems deben asegurarse por parte de la agencia.

### 1. MEDICIÓN INTEGRAL DE AGENCIAS (MIA)

El modelo de Medición Integral de Agencias – M.I.A, evalúa de forma cuantitativa y cualitativa el resultado de la ejecución de la gestión de cada agencia en función al cumplimiento de los objetivos fijados por BBVA.

De acuerdo al resultado (mensual y trimestral) de cada una de las agencias, se deben generar reuniones de seguimiento al inicio de cada mes. Dependiendo los efectos y reglamento vigente (Ver **ANEXO 4. REGLAMENTO MIA**) estas reuniones podrán ser citadas y llevadas a cabo en la Territorial o en Dirección General. En cualquiera de los casos se debe generar un Acta de Reunión MIA que plasme el desarrollo de la misma y permita un adecuado seguimiento de los compromisos.

Para generar el ACTA de la reunión se debe seguir el formato establecido en el **ANEXO 5. ACTA DE REUNIONES MIA**.

Los objetivos serán modificados mensualmente y serán informados debidamente por el área de Apoyo a la Gestión Recuperatoria al inicio de cada mes. Adicionalmente, en los evolutivos se marcarán las obligaciones y clientes que afectan cada indicador a medir para un adecuado seguimiento. Eventualmente se podrán incluir en la medición algunos multiplicadores que servirán para aumentar o disminuir en una menor medida el resultado de las agencias, estos multiplicadores serán presentados al inicio del mes y deberán ser gestionados de acuerdo al colectivo específico seleccionado.

#### Efectos:

Como resultado de la medición mensual por Territorial, se podrán presentar los escenarios que se detallan en el reglamento vigente pero en general las agencias podrán afectar su asignación mensual y de caídas semanales (quienes las tengan), de forma positiva o negativa de acuerdo a su resultado y el de las demás agencias.

## **2. VISITAS TERRITORIAL – AGENCIA**

Durante el desarrollo del mes, los profesionales de la Territorial realizarán visitas *in situ* y/o *virtual* a las agencias de cobranza para validar el avance de cada uno de los compromisos planteados y se hará seguimiento de las ejecuciones y control a los planes de trabajo. Es importante presentar en las visitas la gestión de clientes más importantes y aquellos que presentan dificultad y requieren apoyo de la Territorial, además de revisar circuitos y estrategias vigentes para generar retroalimentación al proceso de Recuperaciones.

Luego de cada una de las vistas desarrolladas por los profesionales, de acuerdo a lo estipulado en cada una, se debe generar un ACTA siguiendo el formato establecido en el **ANEXO 6. ACTA DE VISITAS**.

Se debe remitir al profesional de la Territorial el acta debidamente firmada por los participantes para mantener un adecuado control.

## **3. REQUISITOS MÍNIMOS PERSONAL DE COBRANZA**

El proceso de selección del personal lo realiza en su totalidad la agencia de cobranza, sin embargo, se solicita que las personas que sean elegidas tengan en su perfil algunos requisitos mínimos que permitan a la agencia cumplir con los objetivos y estar alineados con las políticas del Banco.

El equipo asignado debe estar enfocado **TOTALMENTE** a la Cartera BBVA, esto traduce en que incluso a comienzo de mes el equipo **NO PUEDE** bajar su productividad por coyunturas presentadas o estacionalidad, esto debido a que se afectan los resultados del Banco en la primera semana.

Cualquier actividad que se realice y afecte la gestión de los colectivos de cartera asignados por el Banco, debe tener un plan de contingencia y debe ser avisado al profesional de la territorial, garantizando siempre continuidad y en ningún caso debe haber interrupción de la gestión encomendada.

Así mismo, la agencia de cobranzas debe establecer el perfil de cada uno de los funcionarios respecto de su actuación. Entre ellos incluir restricciones a puertos USB, acceso a impresión, uso del correo electrónico, uso del celular y cualquier otro medio que permita generar interacción o compartir información de la gestión de los clientes o datos personales, dependiendo de su labor a desempeñar.

### **a. ASESORES DE COBRANZA – STAGE 1**

- El gestor debe conocer los productos del Banco, tener claras las distintas líneas que se pueden presentar en la cobranza por cada tipo de cartera.
- Deben tener certificación de las capacitaciones generadas por el Banco en los temas de SAC, SARLAFT, SARO, Seguridad de la Información e Integridad en los Negocios.



- Recibir información de uso de WhatsApp contenida en este Marco de Actuación.
- Conocer y dominar la guía de Buenas Prácticas de Cobranza vigente.
- Conocer y dominar en su totalidad el Marco de Actuación – Agencias de Cobranza, generado por el Área de Recuperaciones. Deberá conocerlo en su totalidad incluyendo los anexos y protocolos de comunicación.
- Los gestores de cobranza inicialmente deben estar segmentados al Stage 1, enfocados en la cartera 1-30. El perfil de los gestores debe ser de ASESOR, de tal manera que logre hacer efectiva la recomendación a los clientes de mantener sus créditos al día y evitar la entrada a cartera vencida.

#### **b. ASESORES DE COBRANZA – STAGE 2 Y 3**

- Tener experiencia en el manejo y cobranza de los clientes de Stage 1, esto implica que deben cumplir con todos los requisitos mínimos del punto anterior.
- Para ser asesor del Stage 2 deberá contar con una experiencia de más de 6 meses en la gestión de cartera Stage 1 para BBVA.
- Para ser NEGOCIADOR del Stage 3 deberá contar con una experiencia de más de 6 meses en la gestión de cartera Stage 2 para BBVA.
- Para esta franja el perfil debe ser de NEGOCIADOR, de tal manera que logre recuperar al cliente vencido a través de alguna de las alternativas de normalización expuestas en el presente Marco de Actuación.
- Debe conocer todas las alternativas de normalización que ofrece el Banco, los mecanismos, condiciones, circuitos y procedimientos para llevarlas a cabo.
- Conocer y dominar en su totalidad el Marco de Procedimiento operativo de las Agencias de Cobranza, generado por el Área de Gestión y Normalización Cartera, incluyendo circuitos, guías, formatos y protocolos de gestión.
- Contar con la capacitación Artesanos BBVA dictada por el área de Recuperaciones. En otro caso, deberá haber sido capacitado por algún miembro de la agencia que haya recibido el curso.

#### **c. FRONT TERRITORIAL**

Las agencias de cobranza en algunos territorios y de acuerdo al colectivo asignado, deberá contar con un recurso (Front) dispuesto en las instalaciones físicas de la Territorial, este grupo de asesores deberá:

- Tener experiencia en el manejo y cobranza de los clientes de Stage 1, esto implica que deben cumplir con todos los requisitos mínimos del literal a).
- Conocer el manejo y uso de los aplicativos del Banco asignados a la gestión recuperatoria (Nácar, 3270, Bonita, ficha electrónica para acuerdo de pago total). Para esto debe ser capacitado por los profesionales de la Territorial.



- Conocer los requisitos y circuitos establecidos por el área de Recuperaciones (Equipo de Gestión y Normalización de Cartera Particulares y Pymes) para el montaje de operaciones de las distintas alternativas de normalización.
- Conocer y dominar en su totalidad el Marco de Procedimiento operativo de las Agencias de Cobranza, generado por el Área de Gestión y Normalización Cartera, incluyendo circuitos, guías, formatos y protocolos de gestión.
- Recibir y entender los diferentes informes generados por el área de Recuperaciones que le permitan conocer el estado de las operaciones, los responsables de cada etapa, los tiempos de respuesta y los ANS establecidos.
- Tener un perfil NEGOCIADOR, teniendo en cuenta que muchos clientes se acercan a los Territoriales interesados en normalizar sus obligaciones y el front deberá estar en la capacidad de gestionar al cliente e indicar la mejor opción de negociación.
- Tener un uso y manejo responsable de los usuarios y contraseñas suministrados por el Banco para el acceso a los diferentes aplicativos que requieren. **Estos usuarios son personales e intransferibles y en ningún evento podrán ser compartidos o delegados a ningún otro funcionario.**

### Consideraciones a la Entrega de Estaciones de Trabajo y Front

En virtud del Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre BBVA y las Agencias de Cobranza, el Banco podrá hacer entrega, a solicitud de la Agencia y a título de comodato, estaciones de servicio, para que sean utilizadas por las personas designadas por el Casa de Cobranza, cargo denominado - Front - , con el fin de llevar a cabo las actividades relativas al apoyo en la gestión de cobranza en oficinas de la red de BBVA Colombia a nivel nacional.

Las estaciones de servicio deben contener como mínimo los elementos que se describen a continuación, que permiten a las Agencias y a las personas designadas por éste, desarrollar cabalmente sus funciones:

- a. Cubículo de trabajo
- b. Silla y mesa de trabajo
- c. Línea telefónica [en caso de ser necesario]
- d. Software [en caso de ser necesario]
- e. Computador (CPU, mouse y teclado)

Los anteriores elementos podrán ser proveídos por BBVA Colombia, para lo cual, la Agencia se obliga a cuidar y utilizar los elementos proporcionados únicamente para la destinación pactada en contrato. La agencia será el único responsable por los daños causados en los equipos o muebles que obedezcan su dolo y/o culpa.

### Aspectos Generales

#### Entrega de la Estación de Servicio

Al momento de entrega de las estaciones de servicio, se deberá firmar un acta de entrega e inventario en la cual quedará estipulada la fecha y el estado en el cual estas se entregan el estaciones de servicio y las especificaciones de los bienes que las integran, obligándose la Agencia a conservarla y entregarla en el mismo estado, salvo el deterioro natural y el acaecido como consecuencia del caso fortuito y la fuerza mayor.

### **Identificación Front Agencias de Cobranza.**

Los funcionarios designados, deben estar identificados, portando su carnet y uniforme de la Agencia, si es el caso. Las estaciones de trabajo deben identificarse de tal manera que a simple vista se evidencie que corresponden a una Agencia de Cobranza.

### **Subordinación Laboral**

Las estaciones de servicio serán ocupadas por personal seleccionado y contratado Agencia de Cobranza, quien asumirá en su totalidad los gastos generados por dicha contratación, entendiéndose que bajo ninguna circunstancia se entenderán como empleados de BBVA, y no habrá ninguna relación de carácter laboral entre ellos.

Cualquier requerimiento, llamado de atención, permiso y demás asuntos relacionados con el cumplimiento de obligaciones laborales, deben ser emitidos por el coordinador, supervisor o quien la Agencia en su condición de empleador del Front, establezca para dicha labor.

Los horarios laborales no están sujetos al horario establecido por el Banco para sus colaboradores, pero si deben atender los horarios de atención de los clientes y/o oficinas.

La Agencia de Cobranza, es responsable por el suministro de la totalidad de los elementos básicos de papelería, aseo y cafetería, necesarios y para el desarrollo normal de las labores de sus delegados.

### **Manejo de la información**

Teniendo en cuenta que la información del Grupo BBVA y deudores, es confidencial y existen obligaciones legales y contractuales de reserva y custodia, se deben atender las siguientes indicaciones.

Cuando sea necesario, el Front podrá acceder a través de los aplicativos del Banco, a información financiera y de ubicación de los deudores; ésta debe ser usada exclusivamente para el desarrollo las actividades a su cargo y únicamente respecto de las obligaciones asignadas a la Agencia. Por lo tanto el Front No debe realizar consultas y/o generar impresiones respecto de clientes, empleados, compañeros, distintos a los incluidos dentro de la asignación y seguimiento de la Casa a la que pertenezca.

La Agencia de Cobranza, debe permitir en cualquier tiempo la realización de inspecciones sobre las estaciones de servicio, por parte de BBVA o sus proveedores de seguridad.

La información que requiera ser impresa para soportes de fichas, simuladores y/o datos de ubicación o financieros de los deudores, debe mantener la custodia y reserva necesaria, evitando que salga de las instalaciones del Banco sin conocimiento y autorización previa del Profesional encargado. Es responsabilidad de la Agencia de Cobranza realizar las acciones necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

La información impresa o digital de deudores es reservada y por lo tanto no debe encontrarse de forma visible o de fácil acceso en los puestos de trabajo de los Front.

La información física y electrónica que es recibida en desarrollo de las diferentes negociaciones, pertenece al BBVA Colombia y su custodia y destrucción, debe efectuarse en concordancia con las definiciones del Contrato de Prestación de Servicios y de la regulación normativa.

El Front cuenta con permiso de ingreso sólo a las áreas autorizadas del Banco.

### **Manejo de las Herramientas y Aplicativos del Banco**

Los Front que cuentan con acceso a las Herramientas y Aplicativos del Banco tienen asignado un perfil externo específico de consulta y transacción, que debe ser utilizado únicamente para el

desarrollo de las funciones de la gestión de cobro y de los procesos de normalización de cartera. Los usuarios y claves son personales e intransferibles y en ningún evento podrán ser compartidos o delegados a ningún otro funcionario. Será necesario la firma del acta de entrega de contraseñas.

Debe existir un manejo adecuado y responsable de las contraseñas de acceso; éstas deben ser modificadas periódicamente, cuando sea requerido por el Banco y/o cuando Front o la Territorial identifique un posible fallo en la seguridad.

El buzón de correo electrónico que BBVA asigne al front de la Agencia, debe ser utilizado únicamente para fines laborales y sobre actividades del Banco: No se autoriza enviar mensajes de correo electrónico masivos, ni leer, borrar, copiar o modificar los mensajes de correo electrónico o archivos de otros usuarios. Tampoco podrá utilizar esa vía para el intercambio de información confidencial de los deudores y la entidad a terceros que no tengan relación con la gestión de cobranza.

Los equipos que utilicen los Front y que sean suministrados por el Banco, son exclusivamente para el desarrollo de las funciones y actividades del Banco y no para otros usos no contemplados en la gestión con BBVA. La Agencia no podrá subarrendarlo parcial o totalmente ni ceder la Estación de Trabajo, sin previo consentimiento escrito del Banco.

Todos los equipos suministrados deben contar con clave de acceso al equipo, con salva pantalla activo, de forma tal que la confidencialidad quede garantizada en caso de ausencias cortas. No es permitido almacenar información en unidades USB o discos duros extraíbles.

Las agencias de cobranza que tienen bajo su uso equipos del banco, no están autorizados para instalar, modificar, descargar o eliminar software sin la autorización del Banco. Cuenta con autorización para el uso de archivos, documentos o software definido y autorizado en desarrollo de las funciones encomendadas.

Debe haber un manejo adecuado de los equipos, no podrá adelantar ni permitir que terceros, trabajadores o dependientes suyos ejerzan algún USO INDEBIDO sobre los MUEBLES y/o INMUEBLES, entendiendo por USO INDEBIDO, (i) el contrario a las buenas costumbres y la moral, (ii) orientado a la realización de actividades ilícitas, contrarias a la ley o a los Reglamento Internos de Operación y de seguridad de BBVA Colombia, o (iii) contrario al Reglamento de Propiedad Horizontal.

Para efectos de atención de incidencias o anomalías, la Agencia debe atender el procedimiento de notificación, gestión y respuesta de éstas, definidos por el área de seguridad de la entidad.

Al finalizar la jornada laboral o en caso de ausencias prolongadas, es responsabilidad del Front cerrar las aplicaciones en uso, asegurándose de apagar la estación de trabajo al término de la jornada.

El Front debe llevar un registro diario de los clientes atendidos. El registro debe contar por lo menos con la siguiente información:

Nombre del titular  
Número de identificación  
Teléfono de contacto  
Motivo de la visita.

Esta planilla debe entregarse semanalmente al Profesional de la Territorial a cargo para su consulta y contraste.

Las Agencias de Cobranza y sus colaboradores, deben abstenerse de almacenar en las estaciones de servicio sustancias ilegales, materiales explosivos, o elementos cuya manipulación implique riesgos para los usuarios, las instalaciones sanitarias, hidráulicas, eléctricas, de comunicaciones, sus vecinos y administradores.

#### **Restitución a la Terminación del Contrato**

A la terminación del Contrato de Prestación de Servicios, las partes suscribirán un acta de terminación, y se restituirá al Banco las estaciones de servicio, en la fecha en que ocurra la terminación. Las estaciones se entregaran totalmente desocupadas y en el mismo estado y condiciones en que le fueron entregadas, salvo por el deterioro natural causado por el uso.

La Agencia de Cobranza renuncia de antemano a cualquier derecho de retención de los inmuebles que se pueda derivar en razón de la ejecución o terminación del contrato de conformidad con lo previsto en las normas legales. Igualmente tanto la agencia como sus colaboradores, renuncian a exigir indemnizaciones o prestaciones algunas en razón de las reparaciones locativas y/o mejoras integradas en las estaciones de servicio.

### **d. COORDINADOR DE CARTERA**

De acuerdo a las disposiciones al interior de la agencia el coordinador de cartera tendrá un colectivo específico asignado del cual será responsable. Esto implica que tendrá un equipo de trabajo a su cargo, por lo que deberá:

- Tener experiencia en el manejo y cobranza de los clientes de Stage 2 y 3, esto implica que deben cumplir con todos los requisitos mínimos del literal b).
- Para ser coordinador de cartera deberá contar con una experiencia de más de 2 años en la gestión de cartera BBVA, debiendo haberse desempeñado en los tres Stage.
- Conocer y manejar los informes generados por el área de Recuperaciones de tal manera que pueda conocer el estado de su cartera, el cumplimiento de los objetivos, las oportunidades de mejora que debe explotar y el responsable de cada una de las etapas de todo el circuito de Recuperación de Cartera.
- Tener un perfil de LIDER Y NEGOCIADOR, teniendo en cuenta que debe guiar y enfocar a su equipo de acuerdo a las habilidades y experiencia de cada uno, garantizando el cumplimiento del resultado. Además será el primer apoyo para los asesores y/o negociadores cuando se presente una negociación en condiciones de mayor dificultad.
- Conocer la distribución y responsabilidades del área de Recuperaciones, esto para poder dirigir los requerimientos y solicitudes de manera adecuada.
- Tener pleno conocimiento del colectivo asignado para atender de manera eficiente los requerimientos del Área de Recuperaciones, tales como Informes, Estados de Clientes o Colectivos, Manejo de PQR's, entre otros.
- Este funcionario podrá contar con acceso a Email, puertos USB y celular, siempre y cuando sea corporativo, permitiendo la trazabilidad de las llamadas y de acuerdo a la matriz de roles.

## 4. OFICIAL DE CALIDAD

Para el correcto control de calidad sobre la gestión de cobranza que se realiza por parte de las agencias, al interior de cada uno de los equipos de las agencias DEBE existir un Oficial de Calidad.

### a. PERFIL

El oficial será quien supervisa la calidad de la gestión y garantiza que se cumplan las directrices del Banco, se debe controlar que todos los gestores cumplan con lo impartido en las comunicaciones oficiales del Banco, tales como los protocolos establecidos en el presente Marco de Actuación, las condiciones de las campañas y las buenas prácticas de cobranza Para esto debe:

- Tener experiencia en el manejo y cobranza de los clientes de Stage 2 y 3, esto implica que deben cumplir con todos los requisitos mínimos del literal b).
- Para ser oficial de calidad deberá contar con una experiencia de más de 2 años en la gestión de cartera BBVA, debiendo haberse desempeñado en los tres Stage.
- Contar con la certificación de ARTESANO impartida por el Banco, teniendo en cuenta que debe monitorear la gestión realizada por el equipo, garantizando el cumplimiento de las normativas.
- Conocer la distribución y responsabilidades del área de Recuperaciones, esto para poder dirigir los requerimientos y solicitudes de manera adecuada.
- Tener pleno conocimiento del colectivo asignado para atender de manera eficiente los requerimientos del Área de Recuperaciones, encaminados al manejo de PQR's.
- Este funcionario podrá contar con acceso a Email, puertos USB y celular, siempre y cuando sea corporativo, permitiendo la trazabilidad de las llamadas y de acuerdo a la matriz de roles.

### b. FUNCIONES

Con el objetivo de cumplir la responsabilidad antes mencionada, el oficial de calidad de la agencia deberá realizar algunas actividades establecidas:

1. Realizar catas según resultado del muestreo estadístico. Audios, visitas y comunicación surtida mediante whatsapp, cierres de negociación, manejo de campañas, ofrecimientos, cumplimiento de políticas, trato en general.
2. Realizar catas según resultado del muestreo estadístico. Audios, visitas y comunicación surtida mediante whatsapp, cierres de negociación, manejo de campañas, ofrecimientos, cumplimiento de políticas, trato en general.
3. Revisar la correcta implementación de Feedback, para esto se debe validar que lo que se diligencia en formatos de Feedback establecidos (en todos los campos de acuerdo a códigos) coincida con la gestión realizada, actualización de datos y textos de gestión.
4. Revisar el circuito de las normalizaciones que se está ejecutando por los asesores, la solicitud y recepción de los documentos, revisión de documentos (cartera comercial), montaje de las operaciones (envío a fábrica o a oficina), devoluciones presentadas,

tiempos de respuesta de requerimientos, cierre de operaciones durante el mes, efectividad de las operaciones (alcances, reconsideraciones, desistimientos).

5. Evaluar la gestión de la muestra en dos estados: Buena o Mala. Esta clasificación y valoración se debe llevar a los distintos niveles para identificar las falencias, por asesor, por cartera, por estrategia, por Territorial, etc.
6. Generar acciones correctivas cuando el resultado de la evaluación es “Mala”. Estas acciones correctivas se deberán llevar a cabo durante el mes o máximo durante el mes siguiente, de acuerdo a la gravedad de las fallas evidenciadas.
7. Citar y liderar mensualmente el comité de calidad.
8. Generar acta de calidad y remitir al Banco de acuerdo a lo establecido (5 primeros días hábiles) y siguiendo el formato de acta generado (ver **ANEXO 7**.
9. **ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD**), cumpliendo con cada uno de los puntos allí estipulados.
10. Vigilar y garantizar la implementación de las acciones de mejora establecida, realizar retroalimentaciones o formaciones requeridas y actualizar las actas de comité.
11. El oficial de calidad debe validar que se cumplan a cabalidad los permisos contemplados en la matriz de accesos por roles y matriz de clasificación de la información.
12. Con el objetivo de cumplir la responsabilidad antes mencionada, el oficial de calidad de la agencia deberá realizar algunas actividades establecidas: Realizar un muestreo estadístico (95% Nivel de Confianza) de los audios, visitas y comunicación surtida mediante whatsapp, de la operación mensual BBVA.

### c. **COMITÉ DE CALIDAD**

El comité de calidad (el cual debe citar y liderar el oficial antes mencionado) debe cumplir algunos requerimientos mínimos establecidos por el Banco:

- Deben participar el oficial de calidad, el gerente/director de proyecto para la operación BBVA, los coordinadores de cartera (quienes sean necesarios de acuerdo a los hallazgos), los profesionales de la Territorial y eventualmente podrá asistir personal del área Central.
- Deberá realizarse la sesión de manera mensual, durante los 3 primeros días hábiles.
- En el comité se revisarán los aspectos detectados, gestiones o asesores en estado crítico, análisis de las estadísticas, los planes de acción que se ejecutaron durante el mes y su impacto o resultado, establecer acciones de mejora para solventar los hallazgos y revertir el resultado, aspectos nuevos que se presenten en la gestión (comunicaciones oficiales, cambios de estrategia, etc.), retroalimentar el proceso y manejo de PQR's y demás aspectos que puedan afectar el desarrollo de la buena gestión de cobranza.

#### **d. MANEJO DE RESPETABLES**

Dentro de las funciones del oficial de calidad se encuentra el seguimiento y validación del proceso de radicación de operaciones de normalización a través del circuito de Bonita establecido para cada cartera (Particulares y Pymes), es de vital importancia que se realice un continuo seguimiento a este proceso haciendo uso de los informes de Bonita diarios que se generan desde el área de Apoyo a la Gestión Recuperatoria.

Realizar catas según resultado del muestreo estadístico. Audios, visitas y comunicación surtida mediante WhatsApp, cierres de negociación, manejo de campañas, ofrecimientos, cumplimiento de políticas, trato en general.

ÚNICAMENTE se manejan como Respetables aquellos clientes que se encuentren en este circuito al cierre del mes, por lo cual aquellos clientes que se encuentren en trámite de reestructuración pero que no se encuentren en estos informes podrán cambiar de asignación.

Adicionalmente para el manejo de respetables se maneja una base creada en cada Territorio con los clientes con negociaciones y acuerdos (distintos a los incluidos en la Base 1 - Refis en trámite) al corte del cierre de mes. Esto con el objetivo de que cada Territorial tenga pleno conocimiento y apruebe los clientes que se marcarán como Respetables.

#### **5. EXCLUSIÓN CARTERA PARA CASTIGAR**

Cada mes se remite por parte de Central una base de clientes susceptibles de ser castigados para ese corte, esta base es compartida con las agencias con el objetivo de identificar aquellos que por tener una negociación en curso y de acuerdo a la gestión mantenida, se considera que no deben ser castigados porque se puede dificultar la negociación.

Luego de realizar este análisis de gestión se remite la base de clientes para los que se solicita suspender el castigo a Central, se debe tener en cuenta:

1. Los clientes a solicitar para no castigo deben tener un acuerdo de pago total en curso o proceso adelantado de normalización.
2. Si el cliente tiene un acuerdo de pago total para cumplir al cierre de mes, se debe solicitar un abono durante el mes (de esta manera automáticamente no se ejecuta el castigo).
3. No se deben solicitar, para suspensión de castigo, clientes con compromiso de pago solamente.
4. Se debe realizar seguimiento a estas exclusiones, para garantizar que aquellos clientes que se suspendieron del proceso de castigos sean formalizados previo al cierre de mes.
5. Es importante tener presente que el Banco debe cumplir un presupuesto de castigos y al estar excluidos clientes que por sus condiciones deben estar en este proceso, el Banco tendrá que incurrir en más gastos provisionando otras obligaciones de menor temporalidad.

Por lo anterior, en el trámite de exclusión de cartera para castigar, ANTES de enviarse a Central, el proceso deberá ser concertado y validado por el profesional de la Territorial responsable de la cartera; quien con los soportes del caso dará el aval para tal fin. Con el respectivo seguimiento



puntual por el profesional con el Coordinador de la agencia, se deberá buscar la recuperación dentro del mismo mes de la exclusión.

Se debe concertar la consolidación para remitir a Central un solo archivo por Territorial, se debe contar con el correo del profesional informando que conforme a su validación se procede con la exclusión.

## **6. ACCESOS POR ROL Y CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN**

### **1. AUTORIZACIÓN ACCESOS - ROLES**

Las Agencias deben garantizar, de conformidad al rol que desempeña cada empleado al interior del equipo que gestiona la Cartera BBVA, que exista una diferenciación y control sobre los accesos y restricción a las diferentes plataformas y/o herramientas tecnológicas del Banco o de la propia agencia, para mitigar los riesgos inherentes a la seguridad de la información.

Por lo anterior y con el fin de que sea aplicado e integrado a la gestión, se presenta la **MATRIZ DE ACCESOS POR ROLES**, en la que se establecen roles junto con la descripción de funciones. Por lo tanto cada Agencia puede denominar de una forma distinta el mismo rol, por esta razón los permisos establecidos están definidos por FUNCIÓN, de tal forma que cada agencia garantice su implementación y cumplimiento, homologando sus cargos particulares de acuerdo a los rangos de función reportados en la matriz.

Adicionalmente se enuncian 10 herramientas (aplicativos) que se identifican en la gestión de cartera BBVA y que pueden generar algún riesgo en el manejo de información de los clientes y sus operaciones. Para cada función se establece si PUEDE tener permiso para acceder o si definitivamente NO DEBE contar con el acceso.

#### ***1.1. Políticas de gestión de contraseña***

Las agencias deben contar con una política de gestión de contraseñas y un procedimiento de distribución de las mismas, que garantice que éstas únicamente son conocidas por el usuario, para la prestación del servicio ofrecido a BBVA.



## 1.2. Matriz de accesos por roles

Cargo/ rol	Funciones	ACCESO APLICACIONES										
		USB	Pag. Web	Celular	Impresora	Email correos externos	Paquete Office	Software Banco (NACAR, 3270)	Servidor de Intercambio	SIGDOC Consulta	BONITA	SAE HOST
<b>Gerente</b>	Principal responsable ante el Banco de la operación	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
<b>Coordinador</b>	Lider operativo del proyecto o segmento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO
<b>Asesor</b>	Encargado de la gestión directa	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
<b>Front</b>	Funcionario ubicado en Banco. Gestiona clientes y apoya requerimientos internos de la Agencia	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
<b>Operativo</b>	Encargado de estructurar la información para normalizaciones o pagos totales ubicado en la Agencia	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
<b>Oficial de Calidad</b>	Encargado del control y cumplimiento de la calidad de gestión	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
<b>Tecnología</b>	Soporte y administración de equipos y aplicativos Agencia	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
<b>Administrador servidor intercambio</b>	Control del flujo de información entre Agencia y Banco	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO

Las Agencias deben reportar a través del reporte de equipos externos de fábrica de cobranza las novedades de ingresos, salidas y modificaciones en el perfil de los empleados de las Agencias que cuenten con accesos a los aplicativos del Banco.

De otra parte, las Agencias deben contar con matrices de accesos y perfiles de los equipos que atienden a BBVA, las cuales deben estar debidamente documentadas y actualizadas. Anualmente se deberá enviar el soporte correspondiente.

El Oficial de Calidad y el área de seguridad de cada una de las agencias son los encargados de validar que los permisos contemplados en la matriz se cumplan a cabalidad.

## 2. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo a la gestión propia de la Agencia, el equipo a cargo de la gestión de la cartera BBVA, puede tener acceso a determinada información considerada como sensible y en algunos casos, clasificada como CONFIDENCIAL. Por esta razón el área de seguridad de cada una de las agencias, debe garantizar el buen manejo de la información, cumpliendo con lo estipulado en la matriz de **CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**.

Las agencias deben tener en cuenta en sus procesos de concienciación en Seguridad de la Información el manejo adecuado de la información y confidencialidad de la misma para evitar el riesgo de fuga, adicionalmente en las políticas de seguridad, se debe contemplar el acceso a los distintos repositorios de información de cara a los procesos que manejan, cumpliendo con el principio de mínimo privilegio, es decir, reduciendo los privilegios de las cuentas del usuario, según las tareas autorizadas.

Además del cumplimiento de la matriz de clasificación de la información, cada Agencia debe mantener actualizadas sus políticas y/o procedimientos de accesos a las plataformas tecnológicas propias, utilizadas dentro de la prestación del servicio al Banco.

El Oficial de Calidad y el área de seguridad de cada una de las agencias es el encargado de validar que la clasificación de la información y los procesos contemplados en la matriz (Custodia, resguardo, mecanismos de protección, responsables, soporte, control y evidencia de la destrucción).

## 2.1. Matriz de clasificación de la información

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN											
Información	Clasificación de la información	Clasificación de la información (Seguridad)	Propiedad	Custodia	Tiempos de resguardo	Mecanismos de protección	Mecanismos de destrucción	Roles / Responsables de destrucción	Soporte de destrucción	Control de destrucción	Evidencia de destrucción
Datos contacto cliente	Lógica	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Agencia	10 años	Servidor de intercambio, sistema propio agencia (políticas de seguridad)	Borrado técnico	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado
Datos endeudamiento cliente	Lógica	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Agencia - Banco	1 año	Servidor de intercambio, sistema propio agencia (políticas de seguridad)	Borrado técnico	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado
Grabación (Sistema de grabación de llamadas de las agencias)	Lógica	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Agencia	10 años	Almacenamiento seguro de la agencia (políticas de seguridad)	Borrado técnico	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado
Feedback (Informe de gestión entregado por la agencia)	Lógica	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Agencia	10 años	Servidor de intercambio, sistema propio agencia (políticas de seguridad)	Borrado técnico	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado
Documentos digitales	Lógica	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Agencia	5 años	Almacenamiento seguro de la agencia (políticas de seguridad)	Borrado técnico	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado
Documentos físicos cliente	Física	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Agencia	1 año	Almacenamiento seguro de la agencia (políticas de seguridad)	Destrucción física	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado
Acuerdo de pago	Física	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Agencia	Tiempo del acuerdo más 1 año	Almacenamiento seguro de la agencia (políticas de seguridad)	Destrucción física	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado
Informe de visita al cliente	Física	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Agencia	1 año	Custodiado por la agencia y luego se envía a SigDoc	Destrucción física	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado
Pagarés (info contractual)	Física	Confidencial	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	Área responsable en BBVA de Agencias de Cobranza	1 mes	Custodiado por la agencia y luego se envía a SigDoc	Destrucción física	Área seguridad de la información de la agencia	Acta firmada por representante legal y descripción técnica de borrado de acuerdo a política de destrucción de la agencia	Anual	Acta de Borrado

## 7. Efecto de incumplimiento requisitos anexo seguridad contractual - Visitas de seguridad

Teniendo en cuenta las obligaciones contractuales, el Banco realiza visitas de seguridad con el objetivo de asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones allí establecidas sobre este aspecto.

De acuerdo al resultado obtenido en las visitas realizadas durante el año, se establecen las consecuencias que se pueden generar para las agencias en el caso de presentar nuevos o reiterados incumplimientos en la visita que el banco realizará en la siguiente visita programada.

**MATRIZ DE PUNTUACIÓN**

Puntuación 2022	Puntuación 2023			
	Menor a 70	Entre 71 y 90	Entre 90 y 99	100 Puntos
Menor a 70	1	2	3	4
Entre 71 y 90	5	6	7	8
Entre 91 y 99	9	10	11	12

Esta definición se realiza, con el fin de lograr un cumplimiento integral y de excelencia en la gestión de los proveedores externos de Agencias de Cobranza. Establecemos la “Matriz de Puntuación”, en donde se compara el resultado obtenido en la visita y los posibles escenarios en el resultado de la puntuación para el siguiente periodo donde se realizará una nueva visita.

Considerando la matriz de puntuación, se construye la “Matriz de Decisión”, que contiene las consecuencias que se generen en los posibles escenarios de evolución:

**MATRIZ DE DECISIÓN**

Ubicación en matriz	Concepto	Decisión	Efectos asignación
1, 5, 9	Crítico	Terminación contrato	Pérdida
2, 6, 10	Observación	Seguimiento a planes de acción	Posible suspensión en asignación cartera entre 2 y 3 meses
3, 7, 11	Aspectos por mejorar	Próxima evaluación	Posible suspensión en asignación cartera por 1 mes
4, 8, 12	Cumplimiento	Continúa asignación	Sin efecto

Es importante resaltar que las agencias deben implantar sus planes de acción, así como cualquier otra mejora que le permita obtener los 100 puntos en el resultado de la visita del Banco de lo contrario al no tomar las acciones correspondientes la consecuencia más grave será dar por terminado el contrato.

## 8. Apertura de Nuevas Sedes

Cuando la agencia de cobranzas requiera aperturar una nueva sede en otras ubicaciones geográficas, debe notificar previamente al Banco y dar cumplimiento a todos los requerimientos establecidos en el presente documento que serán de obligatorio cumplimiento en las nuevas instalaciones.

## 9. Control de cambios

Versión	Fecha	Cambio
1	17/03/2019	Emisión del documento Se hace entrega a las agencias del primer marco de actuación.
2	05/08/2019	Se incorpora en el anexo 8 donde se especifican los accesos a las herramientas y aplicativos que debe tener cada funcionario de la agencia, de acuerdo al rol que desempeña.
3	23/12/2020	Se incorpora el anexo 9 en el que excluye de la gestiones de localización para fines de cobranza, la gestión sobre terceros incorporados dentro del formulario de vinculación, como referencias personales.
4	23/08/2021	Se actualiza el formato del documento.
5	30/06/2022	- Modificación formato actas de Agencias de Cobranza - Modificación guion fallecidos
6	30/09/2022	Gestión a terceros – Política de tratamiento de datos personales Actualización Anexo 4 MIA Vigente Inclusión Visitas de Seguridad y condiciones de apertura de nuevas sedes Actualización matriz de acceso por roles Consideraciones a la Entrega de Estaciones de Trabajo y Front Seguimiento Calidad Agencia SCA

# ANEXOS

## ANEXO 1. GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA

### INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta guía, elaborada con el apoyo de la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza -COLCOB-, es ofrecer información a los consumidores financieros y a las entidades vigiladas sobre las mejores prácticas que se deben seguir en los procesos de cobranza que realizan las entidades y las empresas contratadas por éstas a los clientes que han entrado en mora en el pago de sus obligaciones (deudores morosos). **Esta Guía en ningún caso modifica ni sustituye las normas legales vigentes sobre el tema.**

### Definición de cobranza

La cobranza es el conjunto de actividades que desarrollan las entidades vigiladas con el fin de recuperar la cartera u obtener el pago de las acreencias por parte de sus clientes. Estas actividades se pueden realizar directamente o a través de la contratación de una empresa especializada en cobranza, para lo cual las entidades vigiladas deben aplicar la debida diligencia en la prestación del servicio y garantizar la protección de los derechos de los consumidores financieros, de conformidad con las normas vigentes.

### **Alcance**

En desarrollo de su labor de cobranza, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben observar los siguientes principios:

1. Respetar al consumidor financiero.
2. Abstenerse de abusar de su posición dominante contractual frente al consumidor.
3. Procurar realizarla en horarios acordes con la actividad económica del consumidor, información que debe ser actualizada permanentemente.
4. Ofrecer alternativas eficaces y adaptables a las situaciones particulares de los consumidores financieros.
5. Dar tratamiento diferenciado en el cobro de los créditos, atendiendo el nivel de riesgo del consumidor financiero.
6. Contar con una estrategia integral de gestión de cobranza acorde con su plan de negocios y apetito de riesgo que incluya, una vez detectado el deterioro, objetivos estratégicos para su reducción en límites de tiempo realistas y suficientes.
7. Incorporar estas prácticas como parte integral de sus políticas internas.
8. Las entidades vigiladas deben velar para que se atiendan de forma integral las instrucciones expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el particular, aun cuando la gestión de cobranza sea realizada por un tercero en virtud de la delegación de dicha actividad.

La Superintendencia Financiera considera una buena práctica que las entidades incluyan en sus contratos, de forma expresa, en lenguaje claro y resaltado, que, en caso de incurrir en mora en el pago de la obligación, los clientes-deudores deberán asumir los costos de su cobro, informando además que la cobranza puede ser realizada por la entidad financiera directamente o a través de una empresa de cobranza. Así mismo, se recomienda que establezcan tarifas diferenciadas y graduadas según los tiempos de mora y estén a disposición para la consulta del público.

La presente guía se encuentra dividida en dos secciones, en la primera se desarrollan las mejores prácticas a seguir por la entidad vigilada en su relación con el consumidor financiero, y en la segunda, se presentan los criterios que rigen la relación de las entidades vigiladas con las empresas de cobranza.

### **Deberes de la cobranza**

#### **Las entidades vigiladas o las empresas de cobranza deben:**

- a. Actuar en el marco de la Ley.
- b. Abstenerse de realizar acciones que afecten los derechos de los consumidores financieros, como contactarlos en horarios no adecuados o que no correspondan con su perfil laboral.

- c. Dar estricto cumplimiento al deber de confidencialidad respecto de la información de los clientes, garantizando la reserva y custodia de su información personal y crediticia.
- d. Establecer procedimientos para la atención de las quejas que reciban por los métodos de cobranza, verificando las posibles fallas por parte de los funcionarios a cargo de dicha tarea y/o de las empresas de cobranza, determinando posibles incumplimientos a los requerimientos legales.
- e. Mantener actualizados los montos pagados por el cliente: todos los acuerdos y abonos deben reflejarse de inmediato en el estado de cuenta del consumidor para que la gestión de cobranza esté fundamentada en saldos actualizados diariamente y así, cuando el cliente pague la deuda, se suspenda inmediatamente la cobranza.
- f. Contar con el consentimiento expreso del cliente sobre su obligación de asumir o responder por los costos de la gestión de la cobranza realizada, según la información suministrada al momento de la suscripción del contrato con la entidad vigilada.
- g. Contar con autorización expresa del consumidor financiero para reportar el comportamiento de la obligación a los operadores de información o centrales de riesgo, garantizando la veracidad, actualidad y exactitud de los datos reportados.
- h. En los casos en que los consentimientos f. y g. sean parte del contrato que genera la obligación, dichas cláusulas deberán estar escritas en letra legible y resaltada, para garantizar el pleno conocimiento por parte del cliente.
- i. Cuando de manera excepcional se deba contactar a una persona ajena a la relación crediticia, como por ejemplo las personas incluidas por el cliente como “referencia” al adquirir una determinada obligación con una entidad vigilada, se deben abstenerse de brindar información sobre la mora y el proceso de la gestión de cobranza, con el fin de respetar la privacidad de los consumidores o su reputación comercial.

### **Notificación al cliente de una obligación ante una empresa de cobranza**

Las entidades vigiladas deben notificar a su cliente que se dará inicio al proceso para gestionar el pago de su obligación. Dicha comunicación debe contener como mínimo los siguientes datos:

- a. El monto adeudado a la fecha de la comunicación.
- b. El tiempo de mora a la fecha del contacto o comunicación.
- c. El nombre y número de teléfono de contacto del responsable de la gestión de cobranza.
- d. Los mecanismos establecidos por la entidad vigilada para que pueda manifestar sus quejas y/o reclamaciones por cobro indebido u otra irregularidad que, a su juicio, se esté presentando por parte de la entidad y/o de la empresa de cobranza.

### **Información que se le brinda al deudor**

Las entidades vigiladas o las empresas de cobranza deben:



a. Utilizar un lenguaje claro y sencillo con el consumidor, explicando con precisión el monto de la deuda, los intereses moratorios causados, si se generaron reportes negativos a las centrales de información, la consecuencia.

Derivada de ese reporte y el tiempo de permanencia del dato negativo, así como las demás circunstancias asociadas a la mora.

b. Informar los gastos derivados de la gestión de cobranza: Se recomienda a las entidades vigiladas, como mejor práctica, establecer una tabla de “Costos de cobranza” la cual debe definir tarifas atadas a los tiempos de mora. Esta tabla se debe entregar a los clientes como anexo al contrato que genera la obligación, debe ser publicada en el enlace correspondiente a “Tarifas de Productos y Servicios” en el sitio web de las entidades, informando además que ésta es objeto de actualización periódica.

c. Brindar al deudor la información respecto de los canales a donde pueden dirigirse para solucionar o aclarar temas como liquidaciones, paz y salvos e históricos de pagos, entre otros.

d. Contar con facultades, en el caso de las empresas de cobranza, para informar sobre alternativas de pago idóneas para el consumidor que atiendan a su realidad económica y explicándole al cliente los efectos de las diferentes alternativas propuestas.

e. Informar al consumidor acerca de la posibilidad de presentar una queja por la gestión de cobranza directamente ante la entidad vigilada, el Defensor del Consumidor Financiero o la Superintendencia Financiera de Colombia.

f. Cuando expresamente el deudor solicite la plena identificación de la empresa de cobranza, la entidad vigilada debe proveerle la correspondiente comunicación informativa.

g. Si un cliente tiene diferentes deudas en mora con una misma entidad vigilada, al contactar al cliente se le debe informar que, en caso de efectuar un pago, él tiene derecho a decidir a cuál deuda particular se le abona dicho pago.

### **Los acuerdos de pago**

En los casos en que, como parte del proceso de recuperación de su cartera, las entidades vigiladas o las empresas de cobranza suscriban acuerdos de pago con sus clientes, éstas deben:

- Respetar los términos acordados, así como los plazos de cumplimiento otorgados al consumidor financiero.
- Dar constancia al cliente del acuerdo de pago a través de medio verificable legalmente, en el que consten las condiciones de dicho acuerdo.
- Para el caso de las empresas de cobranza, una vez suscrito el acuerdo, deben adicionalmente reportarlo de manera inmediata a la entidad vigilada.

## **ANEXO 2. GUIONES DE LIBRANZA**

### **2.1 Guiones de Cobro**

Para la gestión de libranzas se diseñaron los siguientes 5 guiones de cobranza que permiten un adecuado manejo de los clientes de acuerdo a su situación actual y que permiten enfocar de mejor manera la recuperación.

### *Guión 1 - Protocolo contacto clientes de libranza con descuento por menor valor*

- Se debe validar con el cliente si conoce la causa por la que el Banco está recibiendo menor valor de la cuota de su libranza y si conoce el tiempo en el que el descuento se empiece a girar por el 100% del valor de la cuota.

- El objetivo de ofrecerle la alternativa es garantizar el pago completo de la cuota, evitando que incurra en intereses moratorios.

- Se debe solicitar el último desprendible de pago al cliente para remitir la imagen a indagar con Negocio Libranza a quien se debe enviar la información de acuerdo al convenio.

- Las alternativas de normalización consisten en:

1. Si tiene más endeudamiento vigente con BBVA (Validar estado de vencimiento de cada operación), puede consolidar sus pasivos en una sola operación de libranza, ajustando las condiciones de plazo y tasa, de acuerdo a la capacidad de descuento que posee en su desprendible de pago.

2. Si la capacidad de descuento por libranza es insuficiente, puede consolidar los pasivos a través de una operación consumo libre inversión, con condiciones de plazo y tasa que se ajusten a su actual capacidad de pago. Se debe recordar que el objetivo es mantener o mejorar las garantías vigentes, por lo tanto para soportar la operación se puede solicitar avalista solvente o garantía real para normalizar vía consumo libre inversión.

3. Teniendo en cuenta que con la capacidad de descuento vigente alcanza a cubrir tan solo una parte del endeudamiento por libranza, se realizarán dos operaciones de normalización, (1) por la parte que puede cubrir por libranza y (2) un libre inversión para cubrir el valor restante, bajo condiciones de plazo y tasa que se ajusten a sus condiciones actuales y posibilidad de pago.

Es importante que verifique ante el Banco que todas las obligaciones que se le recogen en la nueva operación, **deben quedar totalmente canceladas**, solicitando el respectivo Paz y Salvo.

Si presenta intereses y gastos pendientes de pago debe ofertar alguna de las siguientes opciones de acuerdo a su situación:

1. Podrá financiar los intereses y gastos pendientes en una nueva operación de consumo a tasa 0%.

2. Acceder a un % de descuento correspondiente al valor de contingentes y la diferencia financiar en una nueva operación tasa cero.

3. Pagar el 100% de los intereses y gastos o una parte de ellos, de acuerdo a la opción elegida en la negociación.

De acuerdo al estado de vencimiento del cliente se informará sobre la marcación ante las centrales de riesgo.



## *Guión 2 - Protocolo contacto clientes de libranza sin descuento activo*

- Se debe validar con el cliente si conoce la causa por la que el pagador no le está descontando el valor de la cuota pactada y si conoce el tiempo en el que el descuento se empiece a girar por el 100% del valor de la cuota.

- El objetivo de ofrecerle la alternativa es garantizar el pago completo de la cuota, evitando que incurra en intereses moratorios.

- Se debe solicitar el último desprendible de pago al cliente para remitir la imagen a (indagar con Negocio Libranza a quien se debe enviar la información) de acuerdo al convenio.

- Las alternativas de normalización consisten en:

1. Si tiene más endeudamiento vigente con BBVA (Validar estado de vencimiento de cada operación), puede consolidar sus pasivos en una sola operación de libranza, ajustando las condiciones de plazo y tasa, de acuerdo a la capacidad de descuento que posee en su desprendible de pago.

2. Si la capacidad de descuento por libranza es insuficiente, puede consolidar los pasivos a través de una operación consumo libre inversión, con condiciones de plazo y tasa que se ajusten a su actual capacidad de pago. Se debe recordar que el objetivo es mantener o mejorar las garantías vigentes, por lo tanto para soportar la operación se puede solicitar avalista solvente o garantía real para normalizar vía consumo libre inversión.

3. Si dentro de la conversación se establece que el cliente se encuentra en un proceso de cambio de régimen o pagador, establecer el término de tiempo esperado para la normalización de su descuento por libranza e indicar que mientras eso sucede debe realizar el pago de la cuota mensual por ventanilla en una oficina del Banco para evitar mayor deterioro o establecer el tipo de normalización que más de ajuste a su condición actual.

Es importante que verifique ante el Banco que todas las obligaciones que se le recogen en la nueva operación, deben quedar totalmente canceladas, solicitando el respectivo Paz y Salvo

Si presenta intereses y gastos pendientes de pago debe ofertar alguna de las siguientes opciones de acuerdo a su situación:

1. Podrá financiar los intereses y gastos pendientes en una nueva operación de consumo a tasa 0%.

2. Acceder a un % de descuento correspondiente al valor de contingentes y la diferencia financiar en una nueva operación tasa cero.

3. Pagar el 100% de los intereses y gastos o una parte de ellos, de acuerdo a la opción elegida en la negociación.

De acuerdo al estado de vencimiento del cliente se informará sobre la marcación ante las centrales de riesgo.

### *Guión 3 - Protocolo contacto clientes de libranza con descuento y registro de cuotas vencidas*

- Se debe validar con el cliente si conoce la causa por la que el pagador en algún momento no le efectuó los descuentos acordados y qué le ha impedido realizar su pago por ventanilla en una oficina del Banco.

- El objetivo de ofrecerle la alternativa es garantizar el pago completo de la cuota, evitando que incurra en intereses moratorios.

- Se debe solicitar el último desprendible de pago al cliente para remitir la imagen a (indagar con Negocio Libranza a quien se debe enviar la información) de acuerdo al convenio.

- Las alternativas de normalización consisten en:

1. Teniendo en cuenta que actualmente posee el 100% del valor de descuento, es posible realizar una nueva operación de libranza, ajustando las condiciones de plazo y tasa.

Es importante que verifique ante el Banco que todas las obligaciones que se le recogen en la nueva operación, deben quedar totalmente canceladas. , solicitando el respectivo Paz y Salvo.

Si presenta intereses y gastos pendientes de pago debe ofertar alguna de las siguientes opciones de acuerdo a su situación:

1. Podrá financiar los intereses y gastos pendientes en una nueva operación de consumo a tasa 0%.

2. Acceder a un % de descuento correspondiente al valor de contingentes y la diferencia financiar en una nueva operación tasa cero.

3. Pagar el 100% de los intereses y gastos o una parte de ellos, de acuerdo a la opción elegida en la negociación.

De acuerdo al estado de vencimiento del cliente se informará sobre la marcación ante las centrales de riesgo.

### *Guión 4 - Protocolo contacto clientes exfuncionarios convenios de libranza*

- Se debe validar con el cliente el tipo de actividad económica que realiza actualmente.

- Indagar sobre la empresa donde labora, cuáles son sus ingresos actuales, si puede soportar esos ingresos, si conoce el valor de sus descuentos de nómina y si estaría interesado en aperturar una cuenta de ahorros para el manejo de sus recursos.

- De acuerdo a la información obtenida y la gestión realizada se debe realizar una proyección de la cuota y proceder a cerrar negociación con las condiciones propuestas y acordando fechas de gestión.

- Si el cliente informa no estar realizando alguna actividad económica, realizar preguntas abiertas, que requieran una mayor explicación, con el fin de detectar de donde provienen sus entradas de dinero, si posee bienes a su nombre, qué actividades realiza para su sostenimiento, dirección de ubicación, etc. Además indagar sobre las expectativas de comenzar a recibir ingresos por

alguna actividad y en cuánto tiempo, esto con el fin de ver la posibilidad de perfilar alguna alternativa de normalización, de acuerdo a las condiciones vigentes para este segmento.

#### *Guión 5 - Protocolo contacto clientes de libranza fallecidos*

- Se debe validar con la persona contactada el parentesco con el cliente fallecido para determinar si presenta calidad de heredero.
- Se indica al tercero que se conoce que el deudor se encuentra fallecido y que se quiere brindar información sobre la reclamación del seguro de vida que cancela el 100% del valor desembolsado, girando al Banco el saldo del crédito y a los beneficiarios el valor de la diferencia.
- Se confirma con el tercero si ya iniciaron este proceso con alguna oficina del Banco. De ser así, determinar si a la fecha tiene alguna respuesta por parte del área de Seguros sobre el trámite iniciado y hace cuánto tiempo.
- En caso que no conozca sobre el trámite que debe realizar, se debe indicar que se acerque a una oficina BBVA y radique la solicitud con los documentos requeridos- Si el seguro fue objetado, se deberá indagar y orientar la decisión para que se establezca un nuevo deudor, ofreciendo condiciones favorables ya sea por consumo o dependiendo la situación del nuevo titular, la activación de un nuevo descuento por libranza.
- Las alternativas de normalización consisten en:

1. Validar total endeudamiento y ofertar consolidación de pasivos, ajustando las condiciones de plazo y tasa, de acuerdo a la situación actual del nuevo titular (es).
2. Si se establece que existe la posibilidad de activar nuevamente una libranza, se deberá solicitar el desprendible de pago y realizar el circuito de libranza. El objetivo es mantener o mejorar las garantías vigentes, por lo tanto para soportar la operación se puede solicitar avalista solvente o garantía real.

Se deberá procurar la normalización vía libranza, sin embargo al establecer la no posibilidad de activar el descuento se brindará la opción de normalizar vía consumo o negociar un pago total definido en la campaña)

Si presenta intereses y gastos pendientes de pago debe ofertar alguna de las siguientes opciones de acuerdo a su situación:

1. Podrá financiar los intereses y gastos pendientes en una nueva operación de consumo a tasa 0%.
2. Acceder a un % de descuento correspondiente al valor de contingentes y la diferencia financiar en una nueva operación tasa cero.
3. Pagar el 100% de los intereses y gastos o una parte de ellos, de acuerdo a la opción elegida en la negociación.

De acuerdo al estado de vencimiento del cliente se informará sobre la marcación ante las centrales de riesgo.

## 2.2 Guiones de Mecanismos especiales de Libranzas



Para la gestión de libranzas se diseñaron los siguientes 3 guiones los cuales permitirán un correcto manejo en las alternativas ofrecidas a los clientes.

PROTOCOLO CONTACTO CLIENTES CON ALTERNATIVA DE NORMALIZACIÓN MODIFICADO		
ASESOR		CLIENTE
1	Buenos días/tardes /noches, me comunica por favor con el Sr. o Sra. (Nombre y apellidos del titular),	A. Si la persona que contesta no es el cliente, continúa con el punto 2  B. Si la persona que contesta es el cliente, continúa con el punto 4
2	Gracias por atendernos, mi nombre es (nombres y apellidos del asesor) le estamos llamando de la Agencia de Cobro Externo del Banco BBVA, por favor me indica en qué momento podemos ubicar en esta línea a el/la Señor(a) nombres y apellidos del cliente.	A. La persona que responde Informa la fecha y hora para contactar al cliente. Se realizará nueva llamada en la fecha y hora indicadas, ir a punto 3.  B. Si la persona que responde no indica fecha y/o nueva hora, ir a punto 3.
3	Agradecemos su amable atención, podría por favor informarle que le llamamos de la Agencia de Cobro Externo del Banco BBVA. Para entregarle una información importante. Gracias por su amable colaboración, feliz día / tarde / noche. Recuerde que habló con nombre del asesor Agencia de cobro.	

<p>4 Señor(a) apellido del cliente, el motivo de nuestra llamada es porque el Banco BBVA Hoy quiere ofrecerle una alternativa para ajustar el descuento de nómina a su crédito de libranza que tiene actualmente bajo el convenio (nombre convenio), sin afectar su flujo de caja, credito que fue desembolsado por valor de (\$Monto de la obligación) y pactado con una cuota mensual de (\$Valor de la cuota), sin embargo, el descuento de nómina que actualmente se realiza es por menor valor correspondiente a (\$Valor de la cuota actual), el cual no cubre en su totalidad la cuota del mes.</p> <p>El objetivo de este mecanismo es garantizar el pago completo de la cuota, evitando que incurra en intereses moratorios.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, Señor(a) apellido del cliente, Le interesa conocer el detalle de esta propuesta?</p>	<p>A. Si el cliente contesta que está interesado en conocer la propuesta, continúa el punto 5.</p> <p>B. Si el cliente contesta no está interesado en conocer la propuesta, continúa el punto 7.</p>
<p>5 Señor(a) apellido del cliente, para aplicar estas condiciones todas las obligaciones que usted tiene con el banco se deben encontrar totalmente al día. Si tiene obligaciones pendientes, usted puede acercarse a cualquiera de las oficinas del BBVA o hacer uso de los diferentes canales electrónicos dentro de las 48 horas siguientes para efectuar el pago, o si usted prefiere autorizar al banco para realizar dentro de las 24 horas siguientes el débito automático de su cuenta por el valor del saldo vencido.</p> <p>A la fecha su obligación de libranza registra un descuento de nomina por valor de (\$Valor de la cuota actual) que corresponde al (% de la cuota pactada). Por lo anterior, la alternativa de normalización consiste en (VALIDAR GUION SEGUN EL MECANISMO MARCADO EN LA ASIGNACION)</p> <p>Con esta normalización el objetivo es que con el valor descontado por nomina, su obligación quede atendida y no se siga deteriorando. No obstante, por la modificación en las condiciones de esta obligación quedará marcada como MODIFICADO.</p> <p>Tenga en cuenta que el modificado implica que no tendrá marca ante centrales de riesgo, sin embargo, en caso de presentar un incumplimiento (+30 días de impago), ésta automáticamente tendrá tratamiento como REESTRUCTURADO de acuerdo a lo estipulado en la Circular 026 de la Superfinanciera.</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, estaría de acuerdo con las nuevas condiciones informadas?.</p>	<p>A. Si el cliente está de acuerdo con las condiciones, continúa el punto 6.</p> <p>B. Si el cliente que contesta no está de acuerdo con las condiciones informadas, continúa el punto 8.</p>

6	<p>El asesor registra lo mencionado por el cliente</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, procedemos entonces a leer la nueva autorización de descuento con recaudo a través de libranza, para confirmar su aceptación y proceder con la aplicación del mecanismo a su crédito de libranza, la cual quedará ajustada para el próximo vencimiento.</p> <p>El asesor de la Agencia de cobranza lee puntualmente el Anexo 4 - Libranza Unificada (VoBo de la empresa y Firma del cliente de autorización del descuento con recaudo a través de libranza), la cual soporta la aceptación de las nuevas condiciones de la operación. Se dará lectura a la autorización de las nuevas condiciones pactadas.</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, Está de acuerdo con las condiciones?.</p>	<p>A. Cliente acepta información, continua al punto 9.</p>
7	<p>Señor(a) apellido del cliente, por favor, podría indicarme las razones por las cuales no se encuentra interesado(a) en conocer la propuesta?</p> <p>Recuerde que es para normalizar el descuento de nómina de su operación, sin afectar su flujo de caja, garantizando el pago total de la cuota, para que no incurra en intereses moratorios.</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, Está de acuerdo con las condiciones?.</p>	<p>A. Si el cliente acepta las condiciones, continuar con el punto 5</p> <p>B. Si el cliente no acepta las condiciones, continuar con el punto 8</p>
8	<p>Señor(a) apellido del cliente, recuerde que debe realizar el pago de la diferencia de la cuota de su crédito de libranza por caja en cualquier oficina del Banco, para evitar incurrir en mora, hasta tanto se normalice la programación del pago con el descuento actual de nómina.</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, ha sido clara la información?.</p>	<p>A. Cliente acepta información, continuar con el punto 9.</p>
9	<p>Señor(a) apellido del cliente, ha sido muy amable en atender mi llamada, recuerde que hablo con (Nombre y Apellido del asesor(a)) de la Agencia de Cobro Externo del Banco BBVA. Que tenga feliz día/tarde.</p>	

PROTOCOLO CONTACTO CLIENTES CON ALTERNATIVA DE NORMALIZACIÓN REESTRUCTURADO		
	ASESOR	CLIENTE
1	Buenos días/tardes /noches, me comunica por favor con el Sr. o Sra. (Nombre y apellidos del titular),	<p>A. Si la persona que contesta no es el cliente, continúa con el punto 2</p> <p>B. Si la persona que contesta es el cliente, continúa con el punto 4</p>
2	Gracias por atendernos, mi nombre es (nombres y apellidos del asesor) le estamos llamando de la Agencia de Cobro Externo del Banco BBVA, por favor me indica en qué momento podemos ubicar en esta línea a el/la Señor(a) nombres y apellidos del cliente.	<p>A. La persona que responde Informa la fecha y hora para contactar al cliente. Se realizará nueva llamada en la fecha y hora indicadas, ir a punto 3.</p> <p>B. Si la persona que responde no indica fecha y/o nueva hora, ir a punto 3.</p>
3	Agradecemos su amable atención, podría por favor informarle que le llamamos de la Agencia de Cobro Externo del Banco BBVA. para entregarle una información importante. Gracias por su amable colaboración, feliz día / tarde / noche. recuerde que habló con nombre del asesor Agencia de cobro.	
4	<p>Señor(a) apellido del cliente, el motivo de nuestra llamada es porque el Banco BBVA Hoy quiere ofrecerle una alternativa para ajustar el descuento de nómina a su crédito de libranza que tiene actualmente bajo el convenio (nombre convenio), sin afectar su flujo de caja, crédito que fue desembolsado por valor de (\$Monto de la obligación) y pactado con una cuota mensual de (\$Valor de la cuota), sin embargo, el descuento de nómina que actualmente se realiza es por menor valor correspondiente a (\$Valor de la cuota actual), el cual no cubre en su totalidad la cuota del mes.</p> <p>El objetivo de este mecanismo es garantizar el pago completo de la cuota, evitando que incurra en intereses moratorios.</p>	<p>A. Si el cliente contesta que está interesado en conocer la propuesta, continúa el punto 5.</p> <p>B. Si el cliente contesta no está interesado en conocer la propuesta, continúa el punto 7.</p>

	<p>Teniendo en cuenta lo anterior, Señor(a) apellido del cliente, Le interesa conocer el detalle de esta propuesta?</p>	
5	<p>Señor(a) apellido del cliente, para aplicar estas condiciones todas las obligaciones que usted tiene con el banco se deben encontrar totalmente al día. Si tiene obligaciones pendientes, usted puede acercarse a cualquiera de las oficinas del BBVA o hacer uso de los diferentes canales electrónicos dentro de las 48 horas siguientes para efectuar el pago, o si usted prefiere autorizar al banco para realizar dentro de las 24 horas siguientes el débito automático de su cuenta por el valor del saldo vencido.</p> <p>A la fecha su obligación de libranza registra un descuento de nomina por valor de (\$Valor de la cuota actual) que corresponde al (% de la cuota pactada). Por lo anterior, la alternativa de normalización consiste en (VALIDAR GUION SEGUN EL MECANISMO MARCADO EN LA ASIGNACION)</p> <p>En caso que el mecanismo sea CORRIMIENTO ESPECIAL se debe informar: su obligación de libranza registra un descuento de nomina por valor de (\$Valor de la cuota actual) que corresponde al 100% de la cuota pactada, y el valor del impago a la fecha es de (\$Valor impago). La alternativa de normalización que le ofrece el Banco, consiste en trasladar al vencimiento final de la obligación, las (#cuotas) vencidas, exonerándolo del pago de los intereses moratorios adicionales y dejando su obligación al día, para que continúe siendo atendida oportunamente y no se siga deteriorando. Esta normalización no cambia las condiciones pactadas inicialmente en cuanto a tasa y monto otorgado, se</p>	<p>A. Si el cliente está de acuerdo con las condiciones, continúa el punto 6.</p> <p>B. Si el cliente que contesta no está de acuerdo con las condiciones informadas, continúa el punto 8.</p>



	<p>incrementa el plazo de acuerdo al número de cuotas trasladadas al final de su operación</p> <p>Con esta normalización el objetivo es que con el valor descontado por nomina, su obligación quede atendida y no se siga deteriorando. No obstante, la obligación quedará marcada como REESTRUCTURADA en centrales de riesgo y bajo lo estipulado en la circular 026 de la Superfinanciera.</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, ¿estaría de acuerdo con las nuevas condiciones informadas?.</p>	
6	<p>El asesor registra lo mencionado por el cliente</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, procedemos entonces a leer la nueva autorización de descuento con recaudo a través de libranza, para confirmar su aceptación y proceder con la aplicación del mecanismo a su crédito de libranza, la cual quedará ajustada para el próximo vencimiento.</p> <p>El asesor de la Agencia de cobranza lee puntualmente el Anexo 4 -Libranza Unificada (VoBo de la empresa y Firma del cliente de autorización del descuento con recaudo a través de libranza), la cual soporta la aceptación de las nuevas condiciones de la operación. Se dará lectura a la autorización de las nuevas condiciones pactadas.</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, Está de acuerdo con las condiciones?.</p>	<p>A. Cliente acepta información, continua al punto 9.</p>

7	<p>Señor(a) apellido del cliente, por favor, podría indicarme las razones por las cuales no se encuentra interesado(a) en conocer la propuesta?</p> <p>Recuerde que es para normalizar el descuento de nómina de su operación, sin afectar su flujo de caja, garantizando el pago total de la cuota, para que no incurra en intereses moratorios.</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, Está de acuerdo con las condiciones?.</p>	<p>A. Si el cliente acepta las condiciones, continuar con el punto 5</p> <p>B. Si el cliente no acepta las condiciones, continuar con el punto 8</p>
8	<p>Señor(a) apellido del cliente, recuerde que debe realizar el pago de la diferencia de la cuota de su crédito de libranza por caja en cualquier oficina del Banco, para evitar incurrir en mora, hasta tanto se normalice la programación del pago con el descuento actual de nómina.</p> <p>Señor(a) apellido del cliente, ha sido clara la información?.</p>	<p>A. Cliente acepta información, continuar con el punto 9.</p>
9	<p>Señor(a) apellido del cliente, ha sido muy amable en atender mi llamada, recuerde que hablo con (Nombre y Apellido del asesor(a)) de la Agencia de Cobro Externo del Banco BBVA. Que tenga un feliz día/tarde.</p>	

#### Mecanismos Especiales

AMPLIACIÓN DE PLAZO	<p>Señor(a) apellido del cliente, a la fecha su obligación registra un descuento de nómina por valor de (\$Valor de la cuota actual) que corresponde al (%) de la cuota pactada). Por lo anterior, la alternativa de normalización consiste en ajustar el valor de la cuota mensual de su obligación, al valor del descuento de nómina que es de (\$Valor de la cuota), ampliando el plazo de su operación hasta (Número de meses **ADICION DE MESES), respecto del plazo inicialmente pactado que fue de (Plazo original) meses.</p>
MODIFICACIÓN DE TASA	<p>Señor(a) apellido del cliente, a la fecha su obligación registra un descuento de nómina por valor de (\$Valor de la cuota actual) que corresponde al (%) de la cuota pactada). Por lo anterior, la alternativa de normalización consiste en ajustar el valor de la cuota mensual de su obligación, al valor del descuento de nómina que es de (\$Valor de la cuota), realizando una disminución de su tasa actual, con lo cual, su tasa cambia del (%) tasa inicialmente pactada) al (%) tasa nueva)</p>

AMPLIACIÓN DE PLAZO + TASA	Señor(a) apellido del cliente, a la fecha su obligación registra un descuento de nómina por valor de (\$Valor de la cuota actual) que corresponde al (% de la cuota pactada), a una tasa (% tasa). Por lo anterior, la alternativa de normalización consiste en ajustar el valor de la cuota mensual de su obligación, al valor del descuento de nómina que es de (\$Valor de la cuota), ampliando el plazo de su operación hasta (Número de meses **ADICION DE MESES), respecto del plazo inicialmente pactado y una disminución de su tasa actual, con lo cual, su tasa cambia del (% tasa inicialmente pactada) al (% tasa nueva)
CORRIMIENTO ESPECIAL	Señor(a) apellido del cliente, su obligación de libranza registra un descuento de nómina por valor de (\$Valor de la cuota actual) que corresponde al 100% de la cuota pactada, y el valor del impago a la fecha es de (\$Valor impago). La alternativa de normalización que le ofrece el Banco, consiste en trasladar al vencimiento final de la obligación, las (#cuotas) vencidas, exonerándolo del pago de los intereses moratorios adicionales y dejando su obligación al día, para que continúe siendo atendida oportunamente y no se siga deteriorando.

### ANEXO 3. MOTIVOS DE NO PAGO

Al realizar la gestión con los clientes se debe indagar siempre por el motivo de la mora que presenta el cliente, para eso, se tienen establecidos unos códigos que representan cada casuística, el objetivo será incluir todos los motivos en alguno de los códigos establecidos.

Los motivos de no pago que se tienen parametrizados son:

Motivo no pago	txt motivo no pago
0210	EN TRÁMITE (mecanismo de normalización)
0214	SIN VOLUNTAD DE PAGO
0215	DESEMPLEO
0216	QUIEBRA
0218	SECUESTRO/ DESAPARICIÓN
0219	CAMBIO DE EMPLEO
0220	CAMBIO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA
0221	INCAPACIDAD PERMANENTE/TEMPORAL
0222	CAMBIO DE EMPLEADO A PENSIONADO
0223	LICENCIA NO REMUNERADA
0224	OLVIDO DEL PAGO

<b>0225</b>	PÉRDIDA SIGNIFICATIVA DE CONTRATOS (PREST SERV./RENT.CAPITAL)
<b>0226</b>	PERDIDA DE INGRESOS NUCLEO FAMILIAR
<b>0230</b>	DISMINUCIÓN PÉRDIDA DE INGRESOS VARIABLES
<b>0232</b>	VACACIONES O RESIDENCIA EN OTRA CIUDAD O PAIS
<b>0233</b>	ENDEUDAMIENTO RECIENTE/SOBREENDEUDAMIENTO
<b>0234</b>	CLIENTE TITULAR FALLECIDO
<b>0235</b>	POSIBLE FRAUDE O SUPLANTACIÓN
<b>0236</b>	CALAMIDAD - DESASTRE NATURAL
<b>0237</b>	SIN AFECTACION EN EL PAGO
<b>0238</b>	REDEFINIDO VIGENTE
<b>0000</b>	SIN INFORMACIÓN



## **ANEXO 4. REGLAMENTO MIA VIGENTE**

### **INTRODUCCIÓN**

El modelo de Medición Integral de Agencias – M.I.A, evalúa de forma cuantitativa y cualitativa el resultado de la ejecución de la gestión de cada agencia en función al cumplimiento de los objetivos fijados por BBVA.

Se dice que una agencia cumple su objetivo mensual en la Medición Integral de Agencias, cuando logra un puntaje de al menos 90 puntos en su cierre mensual, de lo contrario, entrará en Agencia en Riesgo de Permanencia (A.R.P), y estará bajo observación durante el trimestre.

El siguiente reglamento aplica para M.I.A. Total de la Agencia, con la salvedad de que la revisión de los porcentajes de asignación se podrá determinar por cartera: Particulares, Libranzas y Comercial.

Se adjunta en el documento completo, versión año 2022.

## ANEXO 5. ACTA DE REUNIONES MIA

1. INFORMACIÓN BÁSICA		
<b>Fecha:</b>	<b>Ciudad:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Acta No.</b>	<b>XX</b>	
Agencia:		
Tipo Asignación:	Stage 1 y 2 ( ) Stage 3 ( ) Comercial ( ) Libranzas ( ) Castigos ( )	
Territorial:		
Zona:		
<b>ASISTENTES BBVA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ÁREA / CARGO</b>
<b>ASISTENTES AGENCIA</b>		
2. DESARROLLO DE LOS TEMAS		
1. Seguimiento actividades Revisión MIA anterior.		
2. Revisión ejecuciones MIA del mes anterior.		
3. Retroalimentación de multiplicadores por gestión de Campañas .		
4. Revisar causales de NO cumplimiento (colectivos de clientes, demoras en formalización, negociaciones en trámite).		
5. Propuesta de agencia para el mes que inicia (de acuerdo a nueva asignación si aplica).		
6. Plan de acción (Recomendaciones, Solicitudes y Compromisos).		
7. Revisión acta de compromiso por ingreso a ARP .		
8. Varios.		

<b>1. INFORMACIÓN BÁSICA</b>	
<b>3. DESARROLLO DE LOS TEMAS</b>	
<b>1. Seguimiento actividades Revisión MIA anterior.</b>	
Se revisarán los compromisos enunciados en el punto 6 del acta anterior, dando respuesta del avance y resultado de cada uno.	
<b>2. Revisión ejecuciones MIA del mes anterior.</b>	
De acuerdo a informe de ejecución generado por área de apoyo, se revisarán resultados por indicador y por producto, cifras de gestión, comparando con los meses anteriores.	
<b>3. Retroalimentación de multiplicadores por gestión de Campañas .</b>	
Se revisan los resultado de ejecución de los clientes marcados en campaña, evaluar la obtención o no de multiplicadores.	
<b>4. Revisar causales de NO cumplimiento (colectivos de clientes, demoras en formalización, negociaciones en trámite).</b>	
Se podrán generar colectivos de sugerencia para Central (Ley de insolvencia, empresas liquidadas y demás casuísticas que no permitan la gestión).	
<b>5. Propuesta de agencia para el mes que inicia (de acuerdo a nueva asignación si aplica).</b>	
Se enunciarán las propuestas de gestión por parte de la agencia (de acuerdo a presentación generada previo a la reunión).	
<b>6. Plan de acción (Recomendaciones, Solicitudes y Compromisos).</b>	
De acuerdo a lo revisado en cada uno de los puntos anteriores y las estrategias que se puedan generar desde la Territorial o Central, se establecen compromisos claros que se validarán en la siguiente visita.	
<b>7. Revisión acta de compromiso por ingreso a ARP.</b>	
Como se establece en el reglamento, se debe revisar el acta de compromiso para las agencias que ingresen en ARP (firmada correctamente) y remitir a Central para control.	
<b>8. Varios.</b>	
En caso de requerir un tema que no se encuentre en los puntos anteriores se podrá enunciar para conocimiento de todo el equipo (Cambios en personal clave para actualizar directorios, apertura, cierre o cambio de puntos, solicitudes de front, etc.)	
<b>11. CONSTANCIA DEL CANAL</b>	
La Agencia de Cobranza Externa conoce y entiende que BBVA Colombia no autoriza la gestión sobre referencias y/o terceros incorporados dentro del Formulario de Vinculación o en cualquier otro documento.	
<b>4. FIRMAS</b>	
Profesional que lidera visita (en la firma incluir nombre claro y cargo de la persona)	Coordinador Agencia (en la firma incluir nombre claro y cargo de la persona)

## ANEXO 6. ACTA DE VISITAS

1. INFORMACIÓN BÁSICA		
<b>Fecha:</b>	<b>Ciudad:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Acta No.</b>	<b>XX</b>	
Agencia:		
Tipo Asignación:	Stage 1 y 2 ( ) Stage 3 ( ) Comercial ( ) Libranzas ( ) Castigos ( )	
Territorial:		
Zona:		
<b>ASISTENTES BBVA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ÁREA / CARGO</b>
<b>ASISTENTES AGENCIA</b>		
2. TEMAS A REVISAR		
1. Seguimiento actividades visita anterior.		
2. Seguimiento ejecuciones MIA y Ranking a corte.		
3. Control Plan de trabajo mes actual.		
4. Revisión de gestión a clientes más importantes.		
5. Normalizaciones en curso (Radicados, Bonita, Aprobaciones).		
6. Estrategias y Campañas.		
7. Proyección de cierre.		
8. Revisión reparto por asesor agencia de cobranza (rotación).		
9. Control PQR's (Buzón de Calidad).		
10. Catas de audios.		
11. Plan de acción (Recomendaciones, Solicitudes y Compromisos).		
12. Varios.		



3. DESARROLLO DE LOS TEMAS	
1. Seguimiento actividades visita anterior.	
Se revisarán los compromisos enunciados en el punto 10 del acta anterior, dando respuesta del avance de cada uno.	
2. Seguimiento ejecuciones MIA y Ranking a corte.	
De acuerdo a informe de ejecución generado por área de apoyo, se revisarán colectivos claves por indicador y por producto, cifras de gestión, comparando con el mismo corte del mes anterior.	
3. Control Plan de trabajo mes actual.	
Teniendo en cuenta las estrategias establecidas en reunión de comienzo de mes, se validará el cumplimiento de brigadas (basetón, viernes azul, jornadas específicas por ciudad), visitas especializadas programadas, etc.	
4. Revisión de gestión a clientes más importantes.	
Se establecen colectivos foco (por indicadores con menor ejecución, susceptibles de vencida y mora, impacto saneamiento) y se revisa la gestión realizada, contacto, visita, trámite en curso.	
5. Normalizaciones en curso (Radicados, Bonita, Aprobaciones).	
Se realiza seguimiento al circuito de Bonita (particulares y pymes), casos fuera de tiempo, aprobaciones sin formalizar, devoluciones, radicaciones en fábrica de campañas, condonaciones pendientes. Adicional, se revisarán Acuerdos de Pago Total (ratificaciones y fichas).	
6. Estrategias y Campañas.	
Para el mes en curso se revisa el cumplimiento de campañas (Clientes AA, Dobles vencimientos, JER, Pymes, Tarjetones, Anticipación, Plan Rescate, Castigos).	
7. Proyección de cierre.	
De acuerdo a lo revisado en los puntos 2-4, se solicita y establece proyección de cierre de mes, debe ser concordante con las remitidas al área de Gestión de Cartera en las fechas establecidas (10-20 y 30 del mes).	
8. Revisión reparto por asesor agencia de cobranza (rotación).	
En el proceso de BBVA se valida la plantilla de asesores y coordinadores, que se mantenga, por posibles cambios que se encuentren los nuevos asesores capacitados, a nivel general distribución de cartera por asesores, revisión de conocimiento de campañas y cartera.	
9. Control PQR's (Buzón de Calidad).	
Se revisa con el Oficial de Calidad el acta enviada al área de Gestión de Cartera la primera semana del mes para validar hallazgos y actividades generadas (capacitaciones, retroalimentaciones). Adicional, se revisarán las PQR's en curso, los tiempos de respuesta y de acuerdo al análisis se establecen acciones de corrección.	
10. Catas de audios.	
Se solicita una muestra de mínimo 10 audios a las agencias y se escuchan y evalúan de acuerdo a la planilla compartida "Control catas de audios". Los audios seleccionados en la muestra deben ser algunos ya realizados y otros en vivo, durante alguna llamada que se esté realizando. Los soportes de cada evaluación de audio se deben diligenciar y custodiar	

como anexo a la presente acta y en este espacio se expondrá el resumen de los 10 audios escuchados, como plan de acción o retroalimentación.	
11. Plan de acción (Recomendaciones, Solicitudes y Compromisos).	
De acuerdo a lo revisado en cada uno de los puntos anteriores y las estrategias que se puedan generar desde la Territorial o Central, se establecen compromisos claros y fechas de cumplimiento que se validarán en la siguiente visita.	
12. Varios.	
En caso de requerir un tema que no se encuentre en los puntos anteriores se podrá enunciar para conocimiento de todo el equipo (Cambios en personal clave para actualizar directorios, apertura, cierre o cambio de puntos, solicitudes de front, etc.)	
<b>11. CONSTANCIA DEL CANAL</b>	
La Agencia de Cobranza Externa conoce y entiende que BBVA Colombia no autoriza la gestión sobre referencias y/o terceros incorporados dentro del Formulario de Vinculación o en cualquier otro documento.	
<b>4. FIRMAS</b>	
Profesional que lidera visita (en la firma incluir nombre claro y cargo de la persona)	Coordinador Agencia (en la firma incluir nombre claro y cargo de la persona)

## ANEXO 7. ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD

1. INFORMACIÓN BÁSICA		
<b>Fecha:</b>	<b>Ciudad:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Acta No.</b>	<b>XX</b>	
Agencia:		
Tipo Asignación:	Stage 1 y 2 ( ) Stage 3 ( ) Comercial ( ) Libranzas ( ) Castigos ( )	
Territorial:		
Zona:		
<b>ASISTENTES BBVA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ÁREA / CARGO</b>
<b>ASISTENTES AGENCIA</b>		
2. TEMAS A REVISAR		
1. Seguimiento actividades y compromisos del ACTA anterior.		
2. Desempeño de las normalizaciones en el mes anterior (devoluciones en radicación).		
3. Análisis de casos especiales a llevar a consideración (ley de insolvencias, judiciales, fraude. Etc.)		
4. Revisión de las PQR's del mes anterior.		
5. Resultados del monitoreo de gestiones de cartera, cifras de calificación de gestión (buena o mala) de acuerdo al muestreo estadístico realizado. <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Telefónico (Audio y cierres de negociación).</li> <li>c. Presencial (Visitas y atención en agencia, incluido front de las diferentes ciudades)</li> <li>d. Desempeño en Jornadas Especiales de Recuperación o campañas diferenciales.</li> </ul>		
6. Validación obligatoria de los resultados obtenidos en el informe bimensual muestra de audios (tener en cuenta que los informes son individuales (Particulares – Pymes y Castigos) <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informar resultado y deben reflejar las posibles mejoras para los ítems que así lo requieran.</li> </ul>		
7. Evidencias de la socialización de las estrategias y capacitaciones para el presente mes.		
8. Plan de acción (Recomendaciones, Solicitudes, Estrategias y Compromisos).		

9. Programación de actividades y/o eventos con el personal adscrito a la gestión de cartera BBVA (ej. Vacaciones, reemplazos, licencias, capacitaciones, etc).
10. Varios
11. Cumplimiento anexo de Seguridad y aspectos revisados en visita técnica de seguridad.

11. DESARROLLO DE LOS TEMAS
1. Seguimiento actividades y compromisos del ACTA anterior
Se revisarán los compromisos enunciados en el punto 7 del acta anterior, dando respuesta del avance de cada uno y cumplimiento de la programación del punto 8 (Soportes).
2. Desempeño de las normalizaciones en el mes anterior
Se revisa el proceso de normalizaciones en general, evolución de radicaciones y devoluciones generadas en el circuito de Bonita (Particulares y Pymes), análisis de causales y ajustes en el proceso.
3. Análisis de casos especiales a llevar a consideración (ley de insolvencias, judiciales, fraude. Etc.)
De acuerdo a catas realizadas se debe comentar el tratamiento a los casos especiales para generar retroalimentación del proceso, manejo de casuísticas tales como ley de insolvencia, judicial avanzado, fraude o posible fraude, entre otros.
4. Revisión de las PQR's del mes anterior
Se deben revisar las PQR's generadas el mes anterior, realizar tabulación de informe para agrupar las causales e identificar puntos de mejora, revisar la respuesta generada (si dio solución efectiva o no) y la acción realizada, analizar los tiempos de respuesta y generar planes de acción.
5. Resultados del monitoreo de gestiones de cartera
Se incluye el resultado del muestreo estadístico realizado (95% de confianza) para conocer la cantidad de catas realizadas, se genera informe de la muestra (calificación de gestión buena o mala), con su segmentación (territorial, asesor, cartera, etc.), se deben seguir indicaciones en <b>Nota aclaratoria anexa</b> . El monitoreo debe incluir revisión de audios, visitas y jornadas especiales.
6. Evidencias de la socialización de las estrategias y capacitaciones para el mes
De acuerdo al monitoreo realizado en el punto anterior se debieron realizar acciones en el mismo mes (socialización de estrategias, capacitaciones, retroalimentaciones, etc.), se deben enunciar los soportes levantados (listas de asistencia, cambios en gestión).
7. Plan de acción (Recomendaciones, Solicitudes, Estrategias y Compromisos).
De acuerdo a lo revisado en cada uno de los puntos anteriores y las estrategias que se puedan generar desde la Territorial o Central, se establecen compromisos claros y fechas de cumplimiento que se validarán en el siguiente comité.
8. Programación de actividades y/o eventos con el personal adscrito a la gestión de cartera BBVA (ej. Vacaciones, reemplazos, licencias, capacitaciones, etc).
De acuerdo al punto anterior se genera programación de las actividades e desarrollar en el mes (capacitaciones, franjas para catas, revisiones).

<b>9. Varios</b>	
En caso de requerir un tema que no se encuentre en los puntos anteriores se podrá enunciar para conocimiento de todo el equipo (Cambios en personal clave para actualizar directorios, apertura, cierre o cambio de puntos, solicitudes de front, etc.)	
<b>10. Cumplimiento anexo de Seguridad y aspectos revisados en visita técnica de seguridad.</b>	
Se incluirá un cumplimiento al anexo y a las visitas técnicas de seguridad, para ello, desde la agencia (área de calidad y/o tecnología quien sea el encargado de la seguridad) se realizarán distintas pruebas a los puntos dispuestos tanto en el anexo de seguridad como en las visitas ya realizadas a las agencias. Sobre estas pruebas, en este punto se expondrán los hallazgos o novedades y su respectiva gestión en caso de encontrar alguna falla. Este segmento que hace parte del acta firmada, cumplirá las veces de certificación por parte de la agencia al correcto funcionamiento de los aspectos relacionados con la seguridad en caso de cualquier requerimiento.	
<b>11. CONSTANCIA DEL CANAL</b>	
La Agencia de Cobranza Externa conoce y entiende que BBVA Colombia no autoriza la gestión sobre referencias y/o terceros incorporados dentro del Formulario de Vinculación o en cualquier otro documento.	
<b>4. FIRMAS</b>	
Participantes por BBVA (en la firma incluir nombre claro y cargo de la persona)	Participantes por Agencia (en la firma incluir nombre claro y cargo de la persona)

### NOTA

En el desarrollo del punto 5. Resultados del monitoreo, recomendamos una matriz por cada ASESOR considerando al menos las siguientes Variables a calificar (en cualquiera de los espacios relacionados). Las hojas de las evaluaciones harán parte de los anexos a esta acta.

#### Control de Negociaciones

- Mantiene el control de la llamada y/o charla presencial.
- La comunicación con el deudor es dinámica, siempre se tuvo el control.
- El tono de voz es firme, sin ser agresivo, mantiene la calma.
- Escucha asertivamente al cliente.
- Evita ser coercitivo y discutir con el cliente.

#### Herramientas - Alternativas de negociación

- Utiliza argumentos con modelo comercial basado en estrategias/campañas actualizadas.
- Busca cerrar un acuerdo gana-gana.
- Comunica de forma TCR (Transparente, Claro y Responsable), la alternativa al cliente.
- Ingresa, codifica correctamente la tipificación de la llamada en el feedback.
- Inicia la llamada-Sesión según el guión establecido (saludo e identificación según operación y campaña).



- Indica el motivo de la llamada correctamente según el protocolo.
- La información entregada al cliente durante el proceso de cobro es correcta y completa.

#### Cierre de la llamada-sesión

- Cierra la llamada-sesión dejando abierta la posibilidad de contacto.
- Actualización de datos de forma adecuada.
- Recursividad al momento de localizar al usuario.

Los valores que tomen las calificaciones de estas variables sólo deben ser dos (SI o NO). Ante la presencia de UN (1) NO en la calificación del asesor, se debe incluir en el plan de acción de mejoramiento presentado en cada sesión.

Para realizar la anterior evaluación se recomienda el uso de la planilla generada desde BBVA “Control catas de audios”, allí se valida el cumplimiento al Marco de Actuación.

## ANEXO 8. MANUAL ACUERDO DE PAGO TOTAL

### INTRODUCCIÓN

Para clientes dispuestos a liquidar el saldo total de su obligación de manera inmediata, se les podrá ofrecer y aceptar un descuento sobre el monto total de la deuda, siempre que los modelos de provisiones y/o valoración lo permitan.

Una propuesta de pago total es la solicitud escrita o verbal que presenta un cliente o un tercero (autorizado de acuerdo a los requerimientos legales) interesado en cancelar su endeudamiento con el Banco.

No se deben confundir con las propuestas de Normalización mediante el pago de cuotas en mora (Compromiso de pago), estas, en condiciones habituales, no requieren ser presentadas formalmente a comité por no requerir ajustes de saldos, pues de acuerdo con las políticas vigentes del Banco no hay lugar a márgenes de condonación para este tipo de normalización, siendo analizadas y decididas por el Responsable Interno de la cartera o la casa de Cobranza según parámetros ya establecidos para tiempos y condiciones.

La información y demás documentos complementarios se encuentran en el documento en su versión número 3.

## ANEXO 9. SEGUIMIENTO CALIDAD AGENCIA - SCA

### 1. Introducción

El informe bimestral que muestra audios, evalúa de forma cuantitativa los lineamientos de gestión estipulados en el Marco de actuación agencias de cobranza, generando un ranking de acuerdo al porcentaje promedio obtenido por cada Agencia.

Se considera el nivel de cada indicador evaluado de la siguiente forma:

Mayor a 90% y hasta 100% **GESTIÓN ADECUADA**

Igual a 0% y menor o igual a 90% **REQUIERE PLANES DE MEJORA**

La evaluación será realizada de manera individual para las carteras de Particulares, Pymes y Castigos.

### 2. Efectos de acuerdo a ranking:

#### 2.2.1 Regionales

#### 2.2.2 Validación Posición Ranking

Validación por parte de los profesionales de las Regiones, de los resultados obtenidos y sus posibles mejoras en la próxima reunión de calidad una vez generado el informe, debe quedar incluido en el Acta de calidad del mes que corresponda.

#### 2.2.2 Área Central

#### 2.2.3 Resultados Con Indicador **QUE REQUIERE PLANES DE MEJORA**

- **Efecto Bimestral**

Si el resultado bimestral requiere PLANES DE MEJORA, se genera alerta: SCA (Seguimiento Calidad Agencia) y se debe solicitar por parte de Área central plan de acción a seguir para mejorar el porcentaje de los indicadores con menor resultado, el cual deberá ser enviado a la correspondiente gerencia de gestión según corresponda (Particulares, Pymes o Castigos), con aval de la Región y con remisión por parte del canal del seguimiento mensual a los planes propuestos.

- **Efecto Cuatrimestre**

Después de haber permanecido por 2 bimestres consecutivos en SCA y donde se evidencie que respecto al bimestre inmediatamente anterior desmejoraron más indicadores, se debe citar reunión por parte de cada gerencia de gestión de acuerdo a tipo de cartera.

- **Efecto Semestre**

Después de haber permanecido durante 3 informes bimestrales en SCA, la agencia sufrirá la pérdida de 20 puntos en la medición MIA del Trimestre de medición que corresponda, situación que será comunicada al Gerente Apoyo a la Gestión Recuperatoria por parte de los Gerentes de gestión. Sanción que se replicará en el mes de medición del trimestre que corresponda y que aplica independiente por tipo de cartera evaluada, ejemplo:

Si la agencia A tiene cartera Particulares, Pymes y Castigos, y en las tres carteras tiene tres informes bimestrales en SCA, recibirá sanción por cada una de las carteras:

20 puntos por Ranking de cartera de Particulares y/o Pymes (Los puntos no se restan del MIA global, sino de los Ranking de las carteras)

20 puntos por castigo (Restan en MIA Castigos).

### **3. Esquemas de seguimiento y control**

A continuación se presentan los lineamientos a seguir de acuerdo a resultados anteriores. Estas acciones no reemplazan las muestras periódicas que deben realizar los profesionales de seguimiento al riesgo a cada agencia.

#### **Responsabilidad Profesional Regional:**

- Validación por parte de los profesionales de las Regiones, de los resultados obtenidos y sus posibles mejoras en la próxima reunión de calidad una vez generado el informe, debe quedar incluido en el Acta de calidad del mes que corresponda.

#### **Responsabilidad Agencias de Cobranza:**

- Remitir plan de acción solicitado, el cual debe estar avalado por las Regiones.  
- Presentación en donde expliquen sus argumentos con respecto a los resultados obtenidos para los indicadores más bajos, junto con sus respectivas acciones de mejora. Dicha presentación debe contener:

- Resultados
- Acciones
- Demás que considere la agencia relevante para revisión.

- Atender los requerimientos de las Regiones y Áreas Centrales, para el seguimiento durante el siguiente mes del plan de acción, generando avances y resultados.

- El canal al mes siguiente, debe remitir a la Gerencia de Gestión y Normalización, seguimiento escrito del plan de acción revisado.





- Carta de Compromiso firmada por el RL del canal y Oficial de Calidad, de dar fiel cumplimiento al plan de acción presentado.

### **Responsabilidad Gerencias de Gestión (Particulares, Pymes y Castigos):**

- Generar alertas de acuerdo al informe bimestral
- Recibir actas para custodia y Carta de Compromiso
- Citar reunión cuando corresponda, revisar plan de acción presentado por Agencia de Cobranza, el cual debe estar avalado por la Región.
- Generar acta de reunión por tipo de cartera (Particulares, Pymes y/o Castigos)
- Comparecientes: Responsable de Seguimiento al Riesgo, Gerente de Gestión según cartera y Profesional del área.

### **Entrada en Vigor:**

Inmediato. Primer informe Bimestral a tener en cuenta en el Protocolo: Junio / Julio del 2022

## 9.1 FORMATO ACTA COMITÉ DE CALIDAD

12. INFORMACIÓN BÁSICA		
<b>Fecha:</b>	<b>Ciudad:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Acta No.</b>	<b>XX</b>	
Agencia:		
Tipo Asignación:	Stage 1 y 2 ( ) Stage 3 ( ) Comercial ( ) Libranzas ( ) Castigos ( )	
Territorial:		
Zona:		
<b>ASISTENTES BBVA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ÁREA / CARGO</b>
<b>ASISTENTES AGENCIA</b>		
13. TEMAS A REVISAR		
9. Seguimiento actividades y compromisos del ACTA anterior.		
10. Desempeño de las normalizaciones en el mes anterior (devoluciones en radicación).		
11. Análisis de casos especiales a llevar a consideración (ley de insolvencias, judiciales, fraude. Etc.)		
12. Revisión de las PQR's del mes anterior.		
13. Resultados del monitoreo de gestiones de cartera, cifras de calificación de gestión (buena o mala) de acuerdo al muestreo estadístico realizado. <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telefónico (Audio y cierres de negociación).</li> <li>b. Presencial (Visitas y atención en agencia, incluido front de las diferentes ciudades)</li> <li>c. Desempeño en Jornadas Especiales de Recuperación o campañas diferenciales.</li> </ul>		
14. Validación obligatoria de los resultados obtenidos en el informe bimensual muestra de audios (tener en cuenta que los informes son individuales (Particulares – Pymes y Castigos) <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informar resultado y deben reflejar las posibles mejoras para los ítems que así lo requieran.</li> </ul>		
15. Evidencias de la socialización de las estrategias y capacitaciones para el presente mes.		
16. Plan de acción (Recomendaciones, Solicitudes, Estrategias y Compromisos).		



17. Programación de actividades y/o eventos con el personal adscrito a la gestión de cartera BBVA (ej. Vacaciones, reemplazos, licencias, capacitaciones, etc).
18. Varios
19. Cumplimiento anexo de Seguridad y aspectos revisados en visita técnica de seguridad.