

## Contenido:

- ✓ **Objetivo.**
- ✓ **Alcance.**
- ✓ **Definiciones.**
- ✓ **Responsabilidades.**
- ✓ **Documentos.**
- ✓ **Política y normas.**
- ✓ **Clasificación de clientes.**
- ✓ **Gestión de reclamos por tramos.**
- ✓ **Alternativas de pago.**
- ✓ **Costo de la gestión.**
- ✓ **Exclusión de base negativa de Equifax/ BICSA/ Infomercio.**
- ✓ **Proceso de gestión Judicial.**

## 1. Objetivo

El objetivo principal de la política de cobranzas es lograr que nuestros clientes paguen sus cuotas de acuerdo a lo pactado, además de normalizar los créditos, adecuándonos a las posibilidades de pago de los mismos, a más de establecer lineamientos para la gestión de cobranzas, con el fin de optimizar la liquidez de la empresa, mitigar el riesgo asociado y lograr la rentabilidad deseada.

## 2. Alcance

Desde: la vigencia, desde el desembolso de la operación hasta su cancelación.

## 3. Definiciones

**Tele-cobranzas:** Funcionarios de Aureus SA que realizan llamadas de gestión a todos los clientes, a partir de 1 día de mora en adelante, los clientes son asignados de acuerdo a los tramos de mora pre definidos.

**Gestores in situ:** Funcionarios de Aureus, dedicados a gestionar los clientes realizando visitas en su lugar de trabajo como en su domicilio a partir de los 91 días de mora.

**Codificación de cliente:** Clasificación interna asignada a los clientes según comportamiento de pago.

**Bocas de cobranzas:** Entidades habilitadas para el cobro de Cuotas.

**Tramos:** Rango de días de atraso del cliente, tipificado por la mora que posee o por vencimiento pendiente del pago.

**Estudio Jurídico:** Empresa que se encarga de la cobranzas judicial.

**Pagare:** Documento que contiene la promesa incondicional de una persona (denominado suscriptora o deudor) de que pagara a una segunda persona (denominada beneficiario o acreedor), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.

**Solicitud de crédito:** Documento en el cual consta la mercadería solicitada, el plan de financiación acordado con la empresa avalada con la firma, el cliente o deudor.

**Venta de cartera:** Proceso mediante el cual se cede las deudas de un determinado lote de clientes, a cambio de un monto previamente acordado por el Directorio.

**Honorarios profesionales:** Monto facturado al cliente al momento de la cancelación de su deuda, en concepto de honorarios correspondientes al estudio jurídico, según lo estipula el contrato.

**Comisión:** Suma que se percibe por concretar una transacción comercial y que corresponde a un porcentaje determinado sobre el importe total de la misma.

**Finiquito:** Documento legal donde consta la cancelación de una deuda determinada emitida por el juzgado.

**Gastos del Juicio:** Costo generados dentro del proceso judicial iniciado al cliente para el cobro de la deuda.

**Inclusión a informconf:** Inclusión del cliente y garante (de corresponder), a una base de datos. Cuando estos superen los 90 días de mora en el pago de sus compromisos.

4. Responsabilidades:

Todos los colaboradores de la organización están obligados a conocer las normativas establecidas en la presente política.

La misma busca efectivizar los procesos de manera a contar con un flujo de caja mayor para la empresa basada en la recuperación, pero sin olvidar la permanencia del cliente.

El Supervisor de cobranzas debe personalizar cada gestión en función a las características del deudor, así como los tramos.

5. Documentos relacionados.

Gestión de cobranzas, Refinanciación y judiciales.

6. Políticas y Normas.

Con base en el comportamiento de pago, los clientes obtienen una codificación automática en el sistema informático.

Esta codificación está ligada a los días de atraso luego del vencimiento de la cuota.

6.1 Clasificación de clientes

A. Clasificación de clientes para gestión de reclamo.

Categoría	Referencia	Días de mora	Asignación en sistema	Gestión de reclamo	Solicitante cambio de	Aprobador cambio de
AAA	Cliente Excelente, cuotas 9 y mas	Con 1 día	Automatica	Tele-cobrador	N/A	N/A
AA	Cliente Excelente, cuotas 6-8	Con 3 días				
A	Cliente Excelente cuotas 3-5	Con 5 días				
AX	Cliente Excelente cuotas 1-2	Con 5 días				
AMB	Cliente Muy bueno	Con días 6-				
AB	Cliente Bueno	con días 31-				
AR	Cliente Regular	con días 61-				
AMO	Cliente Moroso	Con días 91-	Manual		Tele-cobrador	Jefe de cobranzas
INT	Pre judicial	con 121 días en adelante				

B. Calificación de clientes con deuda cancelada

Categoría	Referencia	Asignación en sistema	Solicitante cambio de estado	Aprobador cambio de estado
CX	Cuenta cancelada cliente AX	Automatica	N/A	N/A
CBM	Cuenta cancelada cliente AMB			
CR	Cuenta cancelada cliente AR			

### C. Codificación especial

Utilizada para identificar casos específicos, o aquellos, cuya gestión de cobro se encuentra Tercerizada.

Categoría	Referencia	Cuenta con:
ADEMO	Cientes demandados	SD ( Sentencia Definitiva)
APREJU	Cientes con inconsistencia de saldos	Saldos incorrectos y sin documentacion
CAR	Cientes con 60 a 1500 DM	Contrato resindido ( Empresa Tercerizada)
INCO	Cientes incobrables	Fallecidos con Acta de defuncion
FRAUDE	Operaciones consideradas Fraude	Dictamen de fraude, en donde se tuvo intervencion del area de auditoria

### D. Gestión de Reclamo por tramos

La gestión de cobranzas al cliente varía de acuerdo al tramo al que pertenezca, es decir, los días de mora acumulados. Los tramos de gestión interna o tercerizada son determinados por el departamento de cobranzas; es decir, las actividades para recuperar las obligaciones que se encuentran en mora, sin que haya iniciado el proceso de judicialización de clientes.

En la presente política y en el procedimiento de Cobranzas quedan establecidos los tramos correspondientes a la gestión interna del departamento de cobranzas. Las Acciones van desde, el contacto telefónico, informando al cliente el estado de cuenta, hasta él envió de mensajes de texto, SMS, notificaciones, correos, conforme se verifiquen los incumplimientos en el pago. De esta forma se establece el tramo en donde la gestión de cobro puede ser tercerizada. El relacionamiento con las mismas se establecerá mediante la firma de contrato de servicios. El proceso de gestión también contempla la posibilidad de iniciar demandas judiciales a aquellos clientes que no acceden a ninguna alternativa de negociación. Dichas acciones pueden ser desarrolladas por el estudio jurídico especializado o profesionales contratados para el efecto.

El esquema para la gestión:

#### 6.1.1 Esquema de acciones para la gestión de las cobranzas conforme a días

Período de tiempo							
-3	1	3	5	10	15	20	25
SMS	SMS	Llamada	SMS	SMS	Llamada	SMS	SMS
			Llamada		Whatsapp		Llamada
	WhastApp	WhastApp	WhatsApp	WhastApp	Notificación	WhastApp	Whatsapp
			Notificacion		Notificacion		

Envíos automáticos de SMS:

- 3 días antes del vencimiento
- 1/5/10/25/30/45/90 días de atraso

#### 6.1.2 Gestión de tele Cobradores de empresa, según días de mora:

- 3 días : Llamada
- 5 días: Llamada y WhatsApp
- 10 días: Reclamo vía WhatsApp
- 15 días: Llamada, WhatsApp, y notificación vía WhatsApp
- 20 días: Llamada y WhatsApp titulares y Codeudores
- 25 días: Mensaje de texto, WhatsApp
- 31 días: Llamada y codeudores, envió de whatsApp.

Periódico de tiempo							
-3	1	3	5	10	15	20	25
SMS	SMS	Llamada	SMS	SMS	Llamada	SMS	SMS
			Llamada		Whatsapp		Llamada
	WhastApp	WhastApp	WhatsApp	WhastApp	Notificacion	WhastApp	Whatsapp
							Notificacion

- 40 días: Notificación vía WhatsApp
- 45 días: Solicitud de pago vía mensaje de texto
- 60 días: Notificación vía mensaje, llamada al teléfono laboral.
- 75 días: Llamada a referencias y codeudores, envió de whatsApp
- 120 días: Llamada a referencias y codeudores
- 151 días: Llamada con operador
- 180 días: Llamada con operador

Las notificaciones pueden ser enviadas por Courier y/o WhatsApp.

#### 6.2 Alternativas de pago

##### 6.2.1 Refinanciación de deuda.

Con esta opción se busca que la cuenta no pase a una gestión judicial, ya que, con esto, el importe de la deuda se incrementa.

La refinanciación consiste en la concesión de un nuevo crédito, basándonos en el saldo total (capital +intereses moratorios de la deuda), aplicando a esta una tasa de financiación del 1 % mensual. Se genera un nuevo pagaré por la operación mientras el anterior es entregado al cliente.

##### 6.2.2 Pago adelantado.

Las cancelaciones anticipadas de deuda podrán contar con un descuento, el cual podrá aplicarse únicamente sobre las cuotas pendientes de pago que no se encuentren vencidas.

El descuento de saldo capital solo será aplicable para aquellas deudas que no fueron judicializadas y por cancelación total de la deuda, no aplica para pagos parciales.

Se registrará los descuentos conforme al 1% sobre cada cuota no vencida de 30 días de adelanto.

### 6.2.3 Descuento por cancelación de mora.

Se registrará por este cuadro:

Rango de atraso	% de descuento
90 días de mora	15%
100 días a 120 días de mora	20%
121 a 130 días de mora	25%
Mayor a 131 días de mora	30%

## 6.3 Costo de la gestión

### 6.3.1 Intereses moratorios y punitivos

La tasa nominal para la realización del cálculo de interés por mora se realiza basándose en el índice de establecido por el BCP. Esta tasa será cargada en el sistema informático, y los cálculos de intereses se realizarán de manera automática. El departamento de cobranzas deberá notificar al departamento de informática cualquier modificación de la mencionada tasa, para su actualización en el sistema.

El cobro del interés moratorio se dará a partir del día 6 hábiles de atraso para todas las calificaciones.

También en caso de promociones podrá ser exonerado los intereses moratorios durante la vigencia de la misma.

El interés punitivo se determina por el 30% del monto de lo generado como interés moratorio.

### 6.3.2 Comisión por pago en boca de cobranzas.

Para los clientes que decidan pagar a través de las redes de pago:

- Pronet
- Pago Express
- Giros Tigo y Personal
- Delivery

La empresa Traslada el costo de la comisión de cobranzas de estas redes hasta un 2.5% para todos los con más de 5 días de mora.

Aquellos que paguen con 5 días de mora o menos se le exonerara el costo.

### 6.3.3 Niveles de aprobación para descuentos

Los responsables de autorizaciones/aprobaciones para los procesos de gestión de cobranzas se definen en la siguiente tabla:

Concepto	Responsable	% máximo
% especiales de descuento por cancelaciones / pagos adelantados	Jefe de cobranzas	N/A
Aprobacion de refinanciacion de deuda	Gerente y jefe de cobranzas	N/A
% para exoneracion de intereses	Jefe de cobranzas	hasta el 50%
Autorizacion para recategorizacion de intereses	Jefe de cobranzas	N/A
Autorizacion de demandas	Gerente y jefe de cobranzas	si
Autorizacion de dacion en pago	Gerente y jefe de cobranzas	N/A
% espaciales de interes de recarga por cobro de cheque rechazdos	Gerente y jefe de cobranzas	N/A
Quita Capital	Gerente y jefe de cobranzas	Según promocion activa
Venta o Cesion de cartera	Directorio	N/A

#### 6.4 Exclusión de base negativa de Equifax/ BICSA/ Infomercio.

Cuando el atraso sea menor a 91 días, se debe comunicar a la empresa prestadora de servicio, para que esta procesa a la exclusión de la morosidad registrada, dentro del plazo de 24 Hs.

En caso de inconsistencia, el jefe de cobranzas procederá a realizar una compensación en la base de datos de cualquier buró de crédito.

#### 6.5 Proceso de gestión Judicial

##### 6.1 Gestión Judicial

Toda transferencia de operaciones o cuentas para el inicio de juicio ejecutivo, debe ser aprobada por el jefe de cobranzas y el gerente de crédito y cobranzas.

A cada estudio jurídico le fue otorgado previamente un poder especial o mandato para administrar las solicitudes firmadas inicialmente se encuentran la cláusula de prórroga de jurisdicción a los tribunales de asunción con domicilio especial en dicha ciudad. Ante la imposibilidad jurídica, el juicio debe ser iniciado en los juzgados del interior del país que corresponda.

Proceso Ejecutivo: de conformidad el Art. 439 del CCP. Se podrá proceder ejecutivamente siempre que en virtud de un título que traiga aparejada ejecución, se demande por obligación exigible de dar cantidad líquida de dinero. Podrá iniciarse juicio ordinario posteriormente. Cualquiera que fuese la sentencia recaída en el juicio ejecutivo dentro del plazo de sesenta días de notificada la sentencia.

##### 6.2 Estudios Jurídicos.

En la Actualidad se tienen firmados contratos con los siguientes estudios jurídicos.

##### Cobranzas Legales.

- Aranda y Asociados.
- Abogada Blanca Duarte Esteche
- Abogado Raúl Caceres.
- Estudio Jurídico Fuster y asociados.

Los estudios son seleccionados de acuerdo al prestigio, trayectoria, ubicación, respaldo económico, resultados Etc. Todo ingreso de estudio debe ser autorizado por el directorio, avalado siempre por el área de legales.

### 6.3 Asignación de casos por Cartera.

El criterio de asignación de carpetas a los estudios jurídico se realizara en base al tipo de contrato del estudio jurídico, la zona de influencia del mismo (capital o interior), también por el análisis de la productividad, efectividad y calidad de los estudios jurídicos a través de los resultados mensuales.

Cubre desde la cuenta es enviada al sector judicial hasta su cancelación, Inhibición y/o abandono, los procesos a ser cumplidos se encuentran expuestos dentro de este capítulo como así también dentro del contrato de prestación de servicios firmado el saldo adeudado.

### 6.4 Principales Estrategias de cobranzas judiciales

Cuando finaliza el periodo de gestión pre-judicial sin que se haya conseguido la cancelación del saldo adeudado o sin que se haya logrado negociar el pago a través de la refinanciación, los casos deben ser remitidos al área judicial para evaluar la conveniencia del inicio de las acciones judiciales correspondientes a los efectos de recuperar el saldo adeudado.

Podrá haber cuentas en el área judicial sin juicio iniciado.

Una vez ingresada la cuenta en judiciales, se podrá:

- Gestionar la cuenta internamente sin enviarla a juicio evitándolo si se llega a un acuerdo extrajudicial.
- En caso que exista un impedimento o circunstancia justificable para no iniciar el juicio de cobro, se optara por NO iniciar el juicio, en casos como falta de documentos, falta de firmas, vicios o errores en la documentación o en el consentimiento del deudor, dejando constancia en el sistema.
- En caso que se opte por iniciar demanda y se cumpla los parámetros para la misma, se prepara el legajo para el juicio y se remite al estudio jurídico asignado, quien realizara las acciones judiciales o extrajudiciales según corresponda, independientemente a las gestiones internas que se puedan realizar.

### 6.5 Parámetros de inicio de juicio

Con la finalidad de optimizar los procesos operacionales, minimizar costos que generan las gestiones de cobro vía judicial, y basado en la expectativa de éxito en el proceso judicial, se establecen los siguientes parámetros para inicio de demanda:

- Deudas correspondientes al juzgado de paz cuyo monto se encuentra establecido hasta cuatro salarios mínimos, Superior a eso no se demandaran por juzgado de paz.
- Deudas correspondientes a justicia letrada cuyo monto se encuentra establecido entre cuatro y doce salarios mínimos tendrán las siguientes reglas:

- a. Deudas entre cuatro y ocho salarios mínimos se demandaran solamente aquellas que tengan grandes posibilidades de recupero, esto podrá determinar si es que no tienen antecedente de importantes demandas vigentes en el mercado, así como quiebras y convocatoria de acreedores.
- b. Deudores entre ocho y doce salarios mínimos se demandaran todas.

Los antecedentes sobre las definiciones de demanda o no demandar deben quedar claramente registradas en las fichas de cada cliente.

El proceso de envío a los estudios se divide en las siguientes etapas detalladas a continuación:

Registrar la preparación de las carpetas para su posterior transferencia a los estudios jurídicos asignados a los efectos de dar inicio a la acción judicial de cobro.

Conformado el legajo con el memorándum dirigido al estudio jurídico asignado en duplicado (Original y fotocopia), del contrato, así como demás documentos que hagan falta para el trámite judicial.

El estudio jurídico debe tener iniciada la demanda en un plazo no mayor a los 8 días de haber recibido las documentaciones, excepto en los días que haya algún motivo suficientemente justificado como ser, Huelga en tribunales, reconocimiento de deuda y refinanciación obtenida, pago parcial con aprobación de prórroga extraordinaria, pago cancelatorio espera de turno de algún juzgado que demuestra mayor rapidez en los procesos, Etc.

#### 6.6 Gestión de cobro judicial

Paralelamente, al proceso judicial debe quedar registrado en el sistema un breve detalle de la gestión realizada, los resultados obtenidos y de cualquier otro eventual nuevo contacto con el titular y demás demandados (cónyuge, codeudor y / o adicionales). Cuando no lo pueda ubicar o el teléfono esté ocupado / descompuesto, se debe gestionar a los demás demandados (si los hubiere) y si continúa el inconveniente de contactar con algún deudor o codeudor, el Gestor debe recurrir a la búsqueda del cliente a través de Infomercio, Equifax, BICSA u otra herramienta. En el caso de contactar con el cliente se le explica la situación actual de su deuda (estado procesal) y se facilita una liquidación a la fecha intentando llegar a un acuerdo y cerrar negociación en el caso de no llegar a un acuerdo de cancelación.

Las técnicas de gestión incluirán términos referentes a los estados procesales del juicio y la venta de beneficios estará básicamente sustentada por los perjuicios que ocasionan una demanda, y las quitas que podrán obtener ante una eventual cancelación de la deuda. Podrán ser negociadas la cancelación de saldos con quitas de interés y capital de acuerdo a la alzada para aprobación de descuentos.

#### 6.7 NEGOCIACIÓN Y APROBACIÓN DE DESCUENTOS

Podrán ser negociadas la cancelación de saldos en mora con exoneración de intereses y quitas de capital sujetos a los niveles de aprobación ya mencionados anteriormente en el punto 6.4.3

#### 6.8 Documentación remitida.

El área de judiciales remitirá toda documentación original relacionada con el caso asignado para que los mismos sean gestionados de forma correcta, quedando un acuse de recibido para la empresa Aureus SA con la firma del estudio como recibido.

Los estudios jurídicos deben guardar una copia de los expedientes gestionados, así como también de los escritos presentados en los tribunales, para facilitar el seguimiento. Tanto físico como digital.

Archivo de documentos.

Los estudios jurídicos deben de tener especial cuidado y resguardo del archivo que implique reconocimiento de deudas (Pagaré, Contrato, liquidación de pago, Facturas endosadas, Cheques y otros documentos puestos a su disposición y custodia)

Documentación de las gestiones realizadas.

Los estudios jurídicos deben tener un registro de la gestión realizada en cada caso y remitir un informe de forma trimestral a la empresa Aureus SA.

#### 6.9 Remisión de los montos recuperados.

Como regla general, al negociar con los demandados aquellos pagos por fuera de las retenciones de salarios, por embargo. Los estudios jurídicos indicarán a estos últimos que deben pagar sus deudas preferentemente en la empresa Aureus SA. Basándonos en las liquidaciones realizadas por los estudios jurídicos debidamente aprobados según niveles de aprobación ya mencionados anteriormente en el punto 6.4.3 En efectivo, vía transferencia bancaria, o Cheques. Aureus procederá a informar las cancelaciones a los estudios jurídicos y a suspender las acciones judiciales, y gestionar el respectivo Finiquito y levantamiento de los Buro'.

.

#### 6.10 Devoluciones de casos.

Cuando las posibilidades de recupero vía judicial o extrajudicial estén agotadas, los estudios jurídicos informaran por escrito acerca de la situación a Aureus SA. Para que en función a los procedimientos se expida en las futuras acciones a seguir.

Cuando los estudios jurídicos consideren agotadas las gestiones de cobro y/o llegando a la inhibición del deudor, procederá a dar de baja de las gestiones, remitiendo a Aureus SA. Los legajos correspondientes con toda la documentación y seguimiento.

Aureus SA. Podrá a instruir a los estudios el cese de la gestión judicial de los deudores, debiendo estos devolver la documentación en un término máximo de 48 horas de la notificación cursada.

#### 6.11 Auditorias

Todos los contratos con los estudios jurídicos deben incluir una cláusula que permita a Aureus SA. Para la administración en el tiempo y forma que este determine para verificar por el directorio y la gerencia de judicial y sugerir acciones a seguir, según los resultados obtenidos por la política de cobranzas vigente.

Las auditorias que Aureus podrá realizar a los estudios jurídicos de forma Semestral:

- Pasos procesales en tiempo.
- Seguimiento de juicios
- Establecer y proveer reportes y monitoreo.