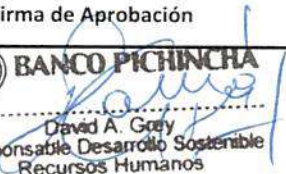


	Tipo de Macroproceso: Productivo	Código: CR – CB – 33
	Macroproceso : Cobranza y Recuperación	Versión: 1.1
	Procesos: Cobranza / Recuperación	Custodio: Desarrollo Sostenible

Código de Cobranzas Responsables de Grupo Pichincha

Aprobado por:	Firma de Aprobación
David Grey Castillo Responsable de Desarrollo Sostenible	  BANCO PICHINCHA David A. Grey Responsable Desarrollo Sostenible Recursos Humanos
	Fecha de aprobación: 2015/12/14



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	ELABORADO POR	FECHA DE APROBACIÓN VERSIÓN ANTERIOR	REVISADO POR
1.1	Versión inicial	Evelyn Lindao Especialista Desarrollo Socio Económico	-----	 Jaime Mancheno Responsable Unidad de Cumplimiento  Fausto Manjarrez Responsable Control Interno  Patricio Enriquez Jefe de Riesgo Operativo

INDICE

1. OBJETIVO	4
2. AMBITO	4
3. RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO	4
4. CONTENIDO	4
5. GLOSARIO	6
6. ANEXOS	6



**1. OBJETIVO**

Proteger al cliente y garantizar que el proceso de cobranzas tenga un trato justo y respetuoso.

2. AMBITO

Aplica para el Grupo Pichincha: Banco Pichincha, Credife, Pague Ya y demás filiales.

3. RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO

Funcionarios que realizan cobranzas independientemente de la antigüedad de la deuda.

4. CONTENIDO

La cobranza responsable es uno de los pilares de Grupo Pichincha, que se inicia en la concesión del crédito y se mantienen a lo largo de las operaciones financiadas a los clientes hasta su total cancelación. Es importante para nosotros mantener relaciones a largo plazo, privilegiando el apoyo a nuestros clientes en sus diferentes fases de negocio; siendo la gestión de cobro un proceso sustentado en el conocimiento de nuestros clientes y basado en un criterio de negociación, cuando el flujo de pago proyectado en el origen del crédito ha tenido un desmedro derivado de circunstancias internas o externas del cliente financiado.

El principal objetivo en la gestión de cobro, además de lograr la recuperación de la cartera, es brindar soluciones eficientes a la problemática de pago de los clientes, en función de las políticas autorizadas y con la intención de prevenir problemas futuros. El asesor o ejecutivo debe ser consciente de que muchas situaciones pueden ocurrir a los clientes dando lugar a incumplimiento de los compromisos de pago. El interés del Grupo Pichincha es conservar la relación con el cliente a largo plazo, por lo que el rol de todos los funcionarios responsables de la recuperación de cartera es muy importante en la consolidación de esta relación. Los siguientes son los lineamientos que todos los empleados deben seguir durante el proceso de gestión

En la gestión de cobranza intervienen todos los funcionarios que manejan la relación directa con el Cliente con esa base, los siguientes lineamientos son los que se deben observar en todo momento dentro de cualquier proceso de gestión:

En términos de cobranza, Grupo Pichincha se apeg a la Política de Recuperación de Banco Pichincha <http://ecuio012w44:8080/RiesgoPolíticas/FORMULARIOS%20POLITICAS/Forms/AllItems.aspx>

y a las establecidas por la normativa existente para el efecto; sin embargo, se resaltan los estándares mínimos que deben ser estrictamente respetados por parte del colaborador de lo contrario se considerará una falta grave que implica el retiro del mismo de la institución; a continuación lo que los colaboradores no deben hacer bajo ninguna circunstancia:



- Uso de un lenguaje abusivo y ofensivo contra el cliente
 - Uso de la fuerza física en contra del cliente
 - Gritar al cliente
 - Entrar en la casa del cliente sin ser invitado
 - Humillar al cliente
 - Violar el derecho de privacidad del cliente
 - Emplear métodos que atenten contra la dignidad personal o familia
 - Discriminar en base al grupo étnico, género, orientación sexual, creencias, religiosas, opiniones políticas, discapacidad
 - Participar en actos de corrupción, (extorsión, sobornos, robos, etc.)
 - Atentar contra la moral y buenas costumbres
-
1. Durante la gestión de cobranza el funcionario se debe identificar plenamente ante el deudor de manera que conozca de antemano su nombre, de dónde le llaman o lo visitan.
 2. La gestión de cobro debe realizarse en horarios definidos conforme las normativas vigentes. (en horarios definidos, acordados por el banco y el cliente)
 3. La información que se brinde al cliente, debe ser completa, clara y transparente, en un lenguaje comprensible y sencillo.
 4. Se debe evitar utilizar lenguaje irónico, juicios de valor, términos técnico y jurídico que confunda o amedrente al cliente.
 5. Se utilizará argumentos claros basados en la verdad sobre la situación que se trate con deudor. No deja de ser cliente por estar atrasado en su pago.
 6. La gestión debe ser en términos relacionados con las obligaciones crediticias y las consecuencias relacionadas con el eventual no pago.
 7. Se dará el tiempo y espacio necesario para que el cliente pueda explicar las razones del incumplimiento. Es obligación del representante del Grupo entender, escuchar al cliente para luego exponer los argumentos sustentados que motiven la regularización de la situación.
 8. En el caso en el que el problema no pueda ser resuelto en ese contacto, el representante del Grupo debe acordar una nueva cita, llamada o visita al cliente, se deberá cumplir este ofrecimiento, en la hora y día pactado.
 9. Otorgar las respectivas disculpas a nombre de la organización en caso de posibles quejas, identificadas como incumpliendo al código de ética y direccionar el caso a la



supervisión en caso de que amerite.

10. Al momento de realizar la gestión telefónica debe existir una completa concentración, evitando realizar cualquier otra tarea inherente a la gestión telefónica (hablar con los compañeros, leer, comer, etc.).
11. El representante del Grupo que realiza la labor de cobro, deberá garantizar la confidencialidad y reserva de la información del titular de la obligación.
12. Solo se entregará información de la deuda al titular, codeudor y/o garante de la deuda.
13. Expresamente se prohíbe compartir cualquier dato con respecto al compromiso y deuda del cliente con familia, vecinos, otros, esto incluye: monto de crédito, antigüedad de la deuda, datos de la mora, etc.
14. Los costos adicionales de gastos de Cobranzas se cobrarán de acuerdo a la normativa vigente.
15. Grupo Pichincha se reserva el derecho a establecer las sanciones de acuerdo al nivel de gravedad de las mismas. Las sanciones ejecutables podrán ser, pero no se limitan a:
 - Llamado de atención verbal
 - Llamado de atención por escrito
 - Multa
 - Solicitud de Visto Bueno de la relación laboral.

“Los procesos contemplados en este documento, están sujetos al cumplimiento de lo señalado en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos y en las Políticas complementarias Conozca su Cliente, Su Empleado, su Mercado y su Accionista, en los aspectos que fueren aplicables y que se encuentran publicados en la Intranet del Banco”.

5. GLOSARIO

No aplica

6. ANEXOS

No aplica