



ESTUDIO
GALICIA & CIA
ABOGADOS

CMR
Banco Falabella

Capacitación Asesores Telefónicos

Cobranzas Mayo 2022





ESTUDIO
GALICIA & CIA
ABOGADOS

Speech de Cobranza

1. Presentación:

Nombre asesor de Galicia Abogados por encargo de Banco Falabella
(la cobranza de la Deuda CMR se traslado al estudio jurídico)

2. Información Deuda CMR:

Año Castigo, Deuda Total, Capital sin intereses
(se debe indicar el plazo que tiene para regularizar la deuda dependiendo del monto)

3. Negociación:

Descuento Adicional, Cuotas, pago a cuenta, aplazamiento de fecha de pago
(brindamos las facilidades de pago)

4. Cierre:

Atención de consultas, enfatizar descuento, recordatorio de pago
(Fidelizamos al cliente)





EJEMPLO SPEECH DE COBRANZA

Le saluda _____ del ESTUDIO DE ABOGADOS GALICIA por encargo del Banco Falabella, el motivo de mi llamada es para establecer un acuerdo de conciliación a su deuda evitando el cobro total de su Cuenta, presenta una deuda total de S/14.000 SOLES se le esta dando un beneficio para liquidar en un solo pago de S/5.500 SOLES, la cancelación se requiere como pago INMEDIATO evitando anulación de beneficios e instancias a su cuenta total ya que no es una deuda reciente. La cancelación se realiza en ventanilla del Banco Falabella indicando el Nro de su DNI en los horarios de 9:00am a 4:00pm, le enviamos acuerdo de pago por escrito a su WSP o CORREO y deberá remitirnos el pago realizado así mismo solicitando su CARTA DE NO ADEUDO en un plazo máximo de 15 días hábiles. La llamada esta siendo grabada para efectos de calidad y cumplimiento por el BANCO FALABELL.

Agradezco su respuesta este es mi numero Corporativo 936136638, estaremos en comunicación el día de mañana, le hablo _____ del ESTUDIO GALICIA haga un esfuerzo y trate de buscar una solución en el plazo establecido.

Parámetros de CONVENIO

Tipificación

PROMESA DE PAGO POR CONVENIO / PARCIAL / MONTO CONVENIO:
S/.... CI S/.... (FECHA) + # DE CUOTAS MONTO S/. FECHA .

CAMPAÑA 2 MENORES A 1K

Todas las campañas con monto menor a S/1,000 se deben regularizar en 1 cuota.

CAMPAÑA 2 ENTRE 1K-3K

Todas las campañas con montos que van desde S/1,000 hasta S/2,999 se puede fraccionar hasta en 5 cuotas, con inicial 20% Y EL RESTO 4 CUOTAS

CAMPAÑA 2 MAYORES A 10K

Todas las campañas con montos que van desde S/10,000 hasta A MAS se puede fraccionar hasta en 12 CUOTAS inicial 20% Y EL RESTO 11 CUOTAS

CAMPAÑA 2 ENTRE 3K-10K

Todas las campañas con montos que van desde S/3,000 hasta S/9,999 se puede fraccionar hasta en 10 cuotas, inicial 20% Y EL RESTO 9 CUOTAS

Evaluación de Gestiones – Área de Calidad



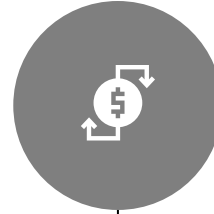
Presetación con el cliente

Correcta
entonación de voz



Información de deuda

Conforme a los
parámetros de
cobranza



Negociación

Manejo de
llamadas y rebate
de objeciones



Cierre

Atención de todas
las consultas de
forma correcta

Fundamentalmente se evaluará el correcto tono de voz y dicción durante la llamada; así como la adecuada atención al cliente.

“Evita distracciones que puedan afectar tu desempeño”



Paleta de Gestión

TIPO CONTACTO	RESULTADO	SOLUCION	OBSERVACION
DIRECTO	YA PAGO	PARCIAL	Quando tit realice abono libre o pago de cuota convenio
DIRECTO	YA PAGO	TOTAL	Quando la deuda fue cancelada por Campaña, Excepción o ultima cuota de convenio
DIRECTO	PROMESA DE PAGO TIPO A	TOTAL/PARCIAL	Compromiso de pago - seguridad al 100%
DIRECTO	PROMESA DE PAGO TIPO B	TOTAL/PARCIAL	Compromiso de pago - seguridad al 50%
DIRECTO	PROMESA DE PAGO POR CONVENIO	CONVENIO	Quando se realice convenio por CAPITAL o CAMPAÑA
DIRECTO	SEGUIMIENTO	INTERESADO EN CONDONACION	Quando Tit indica estar interesado por pago total de CAMPAÑA o EXCEPCION y pago libre
DIRECTO	SEGUIMIENTO	CONVENIO DE PAGO	Quando Tit indica estar interesado por convenio de pago sobre CAMPAÑA o CAPITAL
DIRECTO	SEGUIMIENTO	INDICA YA PAGO	Quando Tit indica que ya pago pero no muestra voucher (consultar con supervisor)
DIRECTO	SEGUIMIENTO	RECORDATORIO DE PAGO	Quando se recuerda al tit el compromiso de pago realizado sea tipo A o B
DIRECTO	DIFICULTAD DE PAGO	INCAPACIDAD TEMPORAL	Quando Titular indica que no cuenta con dinero ya sea por reduccion de ingresos o estar desempleado
DIRECTO	RENUENTE	NO RECONOCE DEUDA	Quando Titular indica que no debe el monto que figura en el sistema
DIRECTO	RENUENTE	REHUYE AL PAGO	Confirma ser tit y al saber el motivo de la llamada, cuelgan la llamada, cambia de versión o se hace pasar por otra persona
DIRECTO	CONTACTO SIN COMPROMISO	OCUPADO	Confirma ser Tit e indica estar ocupado y solicita VOLVER A LLAMAR
DIRECTO	CONTACTO SIN COMPROMISO	NO DA FECHA DE PAGO	Confirma ser Tit recibe información sin embargo decide evaluarlo
DIRECTO	RECLAMO	SBS/INDECOPI/BANCO	Quando tit indica presento RECLAMO (Señalar motivo de reclamo y Consultar con supervisor)
INDIRECTO	MENSAJE A TERCEROS	FAMILIARES / CONYUGUE	Quando responde algún familiar o conyugue de tit
INDIRECTO	FALLECIDO	PRESENTARON PAPELES	Sólo cuando se acredite con documentacion o se verifique que tit falleció
NO CONTACTO	DEJAR DE GESTIONAR	DEUDA CANCELADA O POR ORDEN DE BANCO	Quando se verificó que no tiene deuda(Cyber), cancelo en otra campaña o por indicación del banco
NO CONTACTO	NO CONTACTO	BUZON DE VOZ, NO CONTESTA, ENVIO DE SMS, APAGADO	El que corresponda
NO CONTACTO	LOCALIZADO CALL	TIT DESCONOCIDO, TLF. FUERA DE SERVICIO, TLF. NO EXISTE	Tit. Desconocido: Cuando se verifique mediante busqueda (Search) que el teléfono no corresponde a titular ni a familiar

Asignación de Cuentas Mayo 2022



Seguimiento de Asignación de Cuentas

Se tomará como referencia los siguientes parámetros:

Fecha del 02 al 15 de mayo

Promesa de pago: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente cuando registre 48 horas del tiempo caído,

Seguimiento: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente cuando registre 48 días sin gestión.

Sin compromiso con rellamada: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente cuando registre 48 días sin gestión.

Fecha del 16 al 22 de mayo

Promesa de pago: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente cuando registre 24 horas del tiempo caído,

Seguimiento: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente cuando registre 24 HORAS sin gestión.

Sin compromiso con rellamada: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente cuando registre 24 HORAS sin gestión.

Fecha del 23 al 31 de mayo

(SOLO CASOS ESPECIALES QUE DESEEN MANTENER EL CLIENTE DEBE TENER SUSTENTO, EN CASO QUE NO CONTESTE DEBERAN ENVIAR EL CLIENTE PARA QUE NO SE CONSIDERE EN PREDICTIVO O BASES MANUALES

Promesa de pago: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente no se considerara tiempo de levantar

Seguimiento: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente no se considerara tiempo de levantar

Sin compromiso con rellamada: Max 2 días de gestión, se desasignará automáticamente no se considerara tiempo de

Parámetros Tipo Gestión

Gestión Manual



Mínimos 15 clientes por hora

Gestión Predictivo



Mínimos 30 clientes por hora

Total



Total de gestiones al día con titulares 80

HORARIO DE GESTIÓN

Lunes a Viernes de 08:00am a 07:00pm

Sábados No se labora casos puntuales de algún cliente pueden asistir.

RESPONSABILIDAD DEL ASESOR



- Realizar primera gestión a las 08:00am de no hacerlo se considerará tardanza y por ende el descuento correspondiente.
- Tipificar el resultado de su llamada, de no hacerlo afectará el resultado total de gestiones en el día.
- Tipificar toda gestión realizada por WHATSAPP
- Revisar que las excepciones de pago que soliciten durante el mes se encuentren en la publicación que realiza su supervisor, caso contrario tendrá que asumir los costos de su error.
- Grabar las llamadas desde el celular corporativo asignado.
- Validar los documentos de acuerdo de pago antes de enviarlo al cliente
- Verificar los convenios de pago que este acorde las cuotas a la campaña 2.

“Revisen siempre la información que enviamos en el grupo de trabajo”

REGLAS DE GESTIÓN

1

Toda pdp mínimo debe contar con una duración de 3 min donde se evaluará lo Sgte.:

1.1

Saludo (nombre y apellidos completos del tt)

1.2

Presentación (indicar de donde se llama y por encargo de quien) ojo que no somos el BF, ni el área legal del banco.

1.3

Negociación escalonada (solicitar el pago de la DT, ofrecer exoneración de intereses mediante el pago de la DC y en última instancia ofrecer liquidar con un dcto adicional sobre el capital) ojo no es decir la información de corrido sin hacer pausas ni escuchar al cliente, la excepción de pago no es una cuarta opción de negociación.

1.4

Si el pdp se realiza con el tercero encargado de pago, debe quedar clara la información y el tercero debe indicar su nombre completo, DNI, debe confirmar que pagara la deuda y estar de acuerdo con el monto.

REGLAS DE GESTIÓN

2

Toda comunicación con el cliente vía wsp, IVR, mailing, debe tener una gestión telefónica previa, además el tt deberá indicar que no puede atender la llamada, por motivos de trabajo u otras ocupaciones; solo así se validará la gestión por wsp.

2.1

En caso de llegar a una negociación por ese medio, dejarle en claro al cliente, que el proceso se cierra cuando realizamos la grabación de la llamada, donde estamos obligados a realizar la negociación (no será suficiente con indicar Sr Juan según lo conversado por wsp realizara el pago el 02-05-2022...) se debe escuchar que negociamos con el cliente, tal vez obviando la negociación escalonada, pero sí mencionarle los montos, que el cliente sepa cuánto y cuándo tiene que pagar.



Metas por asesor y comisiones anterior

ABRIL - METAS - COMISIONES- COLOMBIA							
TIPO - ASESOR	ASESORES	Exigible	Platinum	Diamond	COMI_E	COMI_PL	COMI_DI
COLOMBIA	STOSCANO	S/70,000	S/84,000	S/91,000	S/980	S/1,344	S/1,638
COLOMBIA	MCONTRERAS	S/70,000	S/84,000	S/91,000	S/980	S/1,344	S/1,638
COLOMBIA	MMANDON	S/40,000	S/48,000	S/52,000	S/560	S/768	S/936
COLOMBIA	JCHAMORRO	S/70,000	S/84,000	S/91,000	S/980	S/1,344	S/1,638
COLOMBIA	JSIERRA	S/70,000	S/84,000	S/91,000	S/980	S/1,344	S/1,638
COLOMBIA	ASILVA	S/70,000	S/84,000	S/91,000	S/980	S/1,344	S/1,638
COLOMBIA	ERINCON	S/60,000	S/72,000	S/78,000	S/840	S/1,152	S/1,404



PANEL DE MONITOREO

EXTENSIONES

<p>1000 Admin</p> <p><unknown> 00:00:00</p> <p><unknown> 00:00:00</p>	<p>1002 LUZ</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>1003 CARLOTA ACTUAL</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>1004 1004</p> <p>995298482 00:00:35</p> <p>Línea 2 inactiva</p>
<p>1008 DR MARI CARMEN</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>1009 1009</p> <p>956311469 00:00:23</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>2002 RMORALES</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>2007 ERINCON</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>
<p>2008 KLIZCANO</p> <p>51972877302 00:00:02</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>2010 YPIRONA</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>2014 LABAD</p> <p>973510703 00:01:37</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>2015 GMELGAR</p> <p>953261236 00:00:10</p> <p>Línea 2 inactiva</p>
<p>3001 GCHORRES</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>3002 3002</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>3006 3006</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>	<p>3008 3008</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>
<p>4002 JMONDRAGON</p> <p>Línea 1 inactiva</p> <p>Línea 2 inactiva</p>			



ESTUDIO

GALICIA & CIA

ABOGADOS