

POLÍTICAS Y NORMAS DE COBRANZAS

1- OBJETIVO

El objetivo principal de la política de Cobranzas es asegurar que nuestros clientes cumplan con el acuerdo pactado, además de normalizar los créditos adecuándonos a las posibilidades de pago de los mismos estableciendo parámetros para la gestión de cobranza, con el fin de optimizar la liquidez de la empresa, disminuir el riesgo asociado y lograr la rentabilidad deseada.

2- ALCANCE

Desde la vigencia de la factura del cliente, hasta la cancelación/inhibición o envío a Incobrables de la factura.

3- DEFINICIONES

Gestor de cobranza: funcionarios de Luces del Oriente S.A o de una empresa de cobranza tercerizada realizan llamadas de gestión a todos los clientes del país, a partir del día 1 de mora en adelante, los clientes son asignados de acuerdo a tramos de mora pre definidos.

Codificación de clientes: calificación interna asignada a los clientes según comportamiento de pago.

Tramos: rango de días de atraso del cliente.

Empresa tercerizada: proveedores de servicios a quienes se asignan cartera de clientes, conforme estrategias definidas.

Estudio Jurídico: empresa que ofrece servicio de índole legal, o abogados, integrados a la empresa mediante contrato o mediante acuerdo expreso de asociación.

Pagaré: documento que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada deudor), de que pagará a una segunda persona (denominada acreedor), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.

Solicitud de Crédito: documento en el cual consta el importe solicitado, el plan de financiación acordado con la empresa avalada con la firma por el cliente o deudor.

Venta de Cartera: proceso mediante el cual se ceden 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 estipulado en el contrato.

Finiquito: documento legal donde consta la cancelación de una deuda determinada.

Gastos del juicio: costos generados dentro del proceso judicial iniciado al cliente para el cobro de la deuda.

Inclusión a Informconf: inclusión automática del cliente y garante (de corresponder), a una base de datos, cuando éstos superen los 91 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 monetaria, pero sin olvidar la permanencia del cliente.

5- POLÍTICAS Y NORMAS

CALIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

En base al 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.

GESTIÓN DE RECLAMO POR TRAMOS

La gestión de cobranzas a clientes 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, los mecanismos para recuperar las obligaciones que se encuentran en mora, sin que haya iniciado el proceso de judicialización de clientes.

Gestiones Tele cobradores de la empresa, según días de mora:

- TRAMO 1 DE: 1 a 30 días recordatorio de pago vía WhatsApp.
- TRAMO 2 DE: 31 a 60 días se da aviso del vencimiento de la deuda por escrito.
- TRAMO 3 DE: 61 a 90 días se da un ultimátum por escrito donde se manifiesta el efecto negativo que conlleva el atraso con su calificación.
- TRAMO 4 DE: 91 a 120 días se realiza un colacionado por escrito indicando el ingreso al área Prejudicial.
- TRAMO 5 DE: Mayor de 120 días, colacionado de asesoría jurídica, donde se comunica por escrito el inicio de un juicio.

ALTERNATIVAS DE PAGO

● 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 incrementaría. La refinanciación consiste en la concesión de nuevo crédito, en base al saldo total (capital + intereses moratorios de la deuda), aplicándose a éste una tasa de financiación del 3% mensual. Se genera un nuevo pagaré por la operación mientras el anterior es entregado al cliente.



- **PAGO ADELANTADO**

En base a la LEY N° 6624 QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 30 DE LA LEY N° 1334/1998 “DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO”, las cancelaciones anticipadas de deudas 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 a los intereses no devengados.

COSTOS DE LA GESTIÓN

- **INTERÉS MORATORIO Y PUNITORIO**

La tasa nominal para la realización del cálculo de intereses por mora se realiza en base al índice establecido por el BCP. Esta tasa será cargada en el sistema informático, y los cálculos de intereses se realizarán de manera automática. El cobro del interés moratorio se dará a partir del día 6 de atraso para todas las calificaciones. También en caso de promociones podrán ser exonerados 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.

- **EXCLUSIÓN DE BASE NEGATIVA DE EQUIFAX**

Cuando el atraso sea menor a 91 días se debe comunicar a la empresa prestadora del servicio, para que ésta procese la exclusión de la morosidad registrada, dentro de un plazo de 24hs. En caso de inconsistencias el Jefe de Cobranzas procede a realizar una compensación en la base de datos.

PROCESO DE GESTIÓN JUDICIAL

- **GESTIÓN JUDICIAL**

Toda transferencia de operaciones o cuentas para inicio de juicio ejecutivo u ordinario (según sea), deben ser aprobadas por el directorio.

- **TIPOS DE ACCIONES LEGALES**

En la actualidad se pueden llevar a cabo dos tipos de procesos legales:

Proceso ejecutivo: de conformidad al (art. 439 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.



- **PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE COBRANZAS JUDICIALES**

Cuando finaliza el periodo de gestión pre-legal 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 departamento judicial para evaluar la conveniencia del inicio de las acciones judiciales correspondientes a los efectos de recuperar el saldo adeudado.

- **NEGOCIACIÓN Y APROBACIÓN DE DESCUENTOS**

Podrán ser negociadas la cancelación de saldos en mora con exoneración de intereses y quitas de capital sujetos a la aprobación del directorio.

