

Código de Conducta

1. Mostrar una conducta leal, respetuosa y honesta.

2. Están prohibidas las conductas verbales, físicas o visuales que atenten en contra de la dignidad y el respeto de las personas.

3. No se permitirá ninguna actitud discriminatoria hacia las personas, sin importar origen, raza, estado civil, edad, opiniones, género, credo, tribu, etnicidad, clase social o económica, embarazo, condición de salud o discapacidad.

4. Dirigirnos con respeto y probidad a todos los deudores, jefes y compañeros de trabajo, ya sea en forma presencial, telefónica o en redes sociales.

5. Las comunicaciones tendrán como finalidad negociar el pago de las deudas, sin molestar o amenazar al interlocutor.

6. Identificarnos plenamente al momento de realizar la cobranza.

7. No establecer contacto con los deudores en horarios y lugares inadecuados. El horario para mantener comunicación con los deudores será de 7:00 a.m. a 10:00 p.m., según la hora local.

8. Hacer todo aquello que pueda ayudar a los deudores a encontrar la solución a su problemática financiera, para el cumplimiento de su adeudo, dentro de los márgenes de negociación autorizados por los clientes.

9. No hacer descuentos no autorizados por los clientes.

10. No utilizar ningún medio de comunicación que exhiba al deudor y atente en contra de su integridad y privacidad.

11. No divulgar información privilegiada y/o confidencial.

12. Manejar los datos personales con responsabilidad, ética, de acuerdo con las leyes aplicables.

13. Conocer, respetar y hacer cumplir la legislación y toda normatividad aplicable a los servicios de cobranza.

14. Proporcionar un servicio honesto y digno que sea eficaz y de calidad.



| RECUPERACIÓN INTEGRAL DE CARTERAS |