

Recuerde:

Los consumidores financieros tienen derechos y obligaciones.



Para mayor información visita nuestras oficinas a nivel nacional o visita nuestra página web

 www.idepro.org

 IdeproIFD

 IdeproIFD

Esta entidad es Supervisada por



**COBRANZA EN
IDEPRO IFD**

 PROGRAMA DE
**Educación
FINANCIERA**
Aprendiendo más con IDEPRO IFD



El proceso de cobranza en IDEPRO IFD, contempla sanas prácticas y colaboración permanente al cliente por parte de nuestros colaboradores.

¿EN QUÉ CONSISTEN LAS SANAS PRÁCTICAS DE COBRANZA?

Son políticas y procedimientos orientados a sustituir la forma tradicional de cobranza, cuyo fin es asesorar y trabajar con el cliente en busca de los mecanismos y soluciones más convenientes, permitiéndole cumplir con sus obligaciones y mantener sus actividades.



NORMATIVA ASFI

El Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros establece que uno de los derechos del consumidor financiero es "... recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo estas actuar en todo momento con la debida diligencia."



PRINCIPIOS DE COBRANZA

IDEPRO IFD cuenta con un Manual de Recuperación de Cartera, y sus principios de cobranza son:

- Información. Consistente en la recopilación de datos para: i) establecer los motivos que ocasionan la dificultad de pago; ii) determinar si estos motivos son atribuibles a la institución, el cliente o el mercado y iii) determinar las posibles soluciones para el caso concreto.
- Asesoramiento. Es la determinación de estrategias de asesoramiento y colaboración directa dirigida al negocio, empleo o actividad generadora de recursos del cliente.
- Negociación. Cuyo fin es solucionar el riesgo de mora o la mora en sí misma, mediante la implementación y aplicación de mecanismos aceptados por IDEPRO IFD y que permitan una solución de largo plazo.



ANTES DE ACCEDER A UN CRÉDITO PRIMERO ANALICE ESTOS PUNTOS:

- Créditos de acuerdo a la capacidad de pago. El monto del crédito debe estar en función a su capacidad de pago, sus ingresos deben ser suficientes para atender los gastos y necesidades familiares y el pago de la cuota del crédito.
- Evite el sobreendeudamiento. Cuando usted tiene varios créditos simultáneos y gasta más que los ingresos que genera, desencadena sobreendeudamiento e incapacidad de pagar las cuotas.
- Mantener un buen historial de crédito. El historial de crédito emitido por un buró de información crediticia y entregado a una entidad financiera, con la autorización del cliente, muestra el historial y estado de deudas de una persona, además de registrar cómo ha sido su comportamiento de pago en el pasado.
- Mal historial crediticio. Un cliente con antecedentes de mora difícilmente podrá acceder a otro crédito por el mal comportamiento de pago anterior.



RECUERDE

El crédito es un impulsor de economía, y por ellos es importante crear una relación de confianza entre el cliente y las entidades financieras. El incumplimiento de pagos tiende a dañar estas relaciones y rompe la confianza.