Saludo:
Buenos días/tardes/noches, es tan amable de comunicarme con el (la) sr.(a) (nombre de el deudor). Gracias.

1. CONTACTO CON EL CLIENTE.

Sr.(a)_____ habla con (nombre de el asesor) central de cobranzas del Banco BBVA
El motivo de mi llamada es confirmar o verificar el pago de su obligación (tarjeta de crédito o el crédito) el cual presenta 20 días de mora por un valor $200.000(el motivo cambia dependiendo la información del cliente)
EN CASO QUE GENERE COMPROMISO
Sr.(a)._____ . Generamos el compromiso para el día 30 (72 horas (mora de 3 días)). (48 horas (mora de 60) o de inmediato (mora > menos 60)).
"tenga en cuenta que el no realizar el pago dentro del plazo estipulado, puede afectar su historia crediticia y/o centrales en reporte de riesgo"(dependiendo de la edad de mora)
ACTUALIZACION DE DATOS socializar datos demográficos.

> Despedida: gracias por atender mi llamada, recuerde que hablo con (nombre de asesor) de central de cobranzas del banco BBVA

1.1 SI EL CLIENTE YA EFECTO EL PAGO.

sr.(a) (NOMBRE DEL CLIENTE) si usted ha efectuado el pago de su obligación (Tarjeta de crédito o el crédito) por favor me confirma la siguiente información. Fecha de pago, valor y sucursal, ya que en el momento este pago no aparece registrado en el sistema.
ACTUALIZACION DE DATOS
Solicitar Datos Demográficos.

> DESPEDIDA: Gracias Por Atender Mi Llamada recuerde Que Hablo Con (nombre del asesor) de central de cobranzas del banco_____

1.2 EL TITULAR ESTABLECE COMPROMISO DE PAGO

Sr.(a) (Nombre del deudor) por favor me confirma cual es el motivo de no pago de su obligación,(En casos en que manifieste imposibilidad de pago por ingresos o no puede cancelar dentro del tiempo estipulado para cada una de las edades de mora),Sr.(a) (Nombre del deudor) lo invitamos a que se acerque a la oficina radicadora o se comunique con el profesional de cobro (dependiendo la mora) para que de esta manera pueda llegar a algún acuerdo de pago (mora mayores a 30, no aplica preventiva).

ACTUALIZACION DE DATOS
Solicitar datos demográficos

Despedida: Gracias por atender mi llamada, recuerde que hablo con (nombre del asesor) central de cobranzas del BANCO DE_____

1. <u>VERIFICACIÓN DOMICILIO</u>

1.1 Se marca el número registrado.

1.2 CONTESTAN LA LLAMADA

1.2.1. Buenos días/tardes/noches por favor me pude comunicar con el señor(a) (NOMBRE DEL CLIENTE).

1.2.2. Cliente atiende la llamada.

Buen días/tardes/noches señor (a) (NOMBRE DEL CLIENTE) le habla (NOMBRE DEL ASESOR) del centro de información comercial del banco de Ud. Es tan amable de confirmarme la dirección de su casa.

1.2.2.1. Se califica el resultado en el aplicativo.

1.2.2.2. Se registra el nombre del cliente en el aplicativo.

1.2.2.3. Señor (a) (NOMBRE DEL CLIENTE) muchas gracias por su Colaboración que tenga un feliz día recuerde que hablo con (NOMBRE DEL ASESOR) de banco de

1.2.3. Cliente no se encuentra.

Muchas gracias habla (NOMBRE DEL ASESOR) del centro de información comercial Del banco de Ud es tan amable de confirmarme la dirección de su casa.

1.2.3.1 Interlocutor confirma la dirección.

1.2.3.1.1. Se califica el resultado en el aplicativo.

1.2.3.1.2. Con quien tengo el gusto de hablar.se registra el nombre del del interlocutor en el aplicativo.

1.2.3.2. Muchas gracias por su colaboración que tenga un feliz día recuerde que hablo con (NOMBRE DEL ASESOR) de banco.

1.2.3.3. Interlocutor no confirma la dirección.

1.2.3.3.1. Es tan amable me informa a qué hora puedo encontrar al señor (a) (NOMBRE DEL CLIENTE). Se registra la fecha y hora.

1.2.3.4. Gracias por atender mi llamada recuerde que hablo con (NOMBRE DEL ASESOR) de banco de

1.3. LLAMADA NO EFECTIVA

Se califica en el aplicativo de acuerdo con el resultado de la llamada.

2. EL TITULAR NO SE ENCUENTRA

El asesor procederá a indagar el nombre de la persona con quien está hablando, estableciendo parentesco y dejara el siguiente mensaje:
Sr (a) (Nombre de la persona que contesta) ¿es posible dejar un mensaje con usted?... le informa que se comunique al teléfono 6079012 con (Nombre de asesor) de la central de cobranzas de BANCO DE
Despedida: Gracias por atender mi llamada, que tenga un feliz día.

2. REFERENCIA LABORAL
2.1. Buenos días/tardes/ noches le habla (nombre de asesor) del centro de información comercial del banco de _____ es tan amable me comunica con la persona responsable de nómina.
2.2 ATIENDO RESPONSABLE DE NOMINA.
2.2.1 Buenos días/tardes/noches le habla (Nombre del asesor) del centro de información comercial de banco de _____ con quien tengo el gusto de hablar?
2.2.2 señor (Nombre de la persona que atiende la llamada) el motivo de la llamada es confirmar la información laboral del señor(a) (Nombre del cliente) es tan amable y me confirma los siguientes datos:
2.2.2.1 El interlocutor confirma datos.
2.2.2.1.1 Se verifica la información de acuerdo con el aplicativo.
2.2.2.2 El interlocutor no confirma datos. El asesor indagara la razón por la cual no lo hará.
2.2.2.2.1 El interlocutor no tiene tiempo. Se indagara cuando puede ser atendido (se registra nueva fecha y hora)
2.2.2.2.2 No es política de la empresa dar ese tipo de información por teléfono.
2.2.2.3 señor(a) (Nombre de la persona que confirma la referencia) gracias por atender mi llamada recuerde que hablo con (nombre de asesor de banco de _____.
2.2.3.4 NO TIENE RESPONSABLE DE NOMINA.
2.2.3 informan que el área de recursos humanos o el responsable de confirmar no puede atender la llamada.
2.2.3.1 se indagara cunado puede ser atendido (registra nueva fecha y hora).

3. <u>REFERENCIA FAMILIAR Y PERSONAL</u>
3.1 Buenos dias/tardes noches es tan amable me comunica con el señor (a) (nombre de la referencia)

3.2 ATIENDE LA REFERENCIA

3.2.1. Buenos días/ tardes/ noches señor (a) (Nombre de la referencia) le habla (Nombre del asesor) del centro de información comercial del banco de _____ el motivo de la llamada es confirmar la referencia del señor (a) (nombre del cliente) en tan amable y me confirma los siguientes datos: (se realiza verificación de acuerdo con el aplicado)

3.2.1.1. Señor (a) (nombre de la referencia) gracias por atender mi llamada recuerde que hablo con (nombre del asesor) de banco

3.2.2 NO ATIENDE LA REFERENCIA

3.2.3 Usted es tan amable me informa a que horas se encuentra el señor (a) (nombre de la referencia)

3.2.3.1 El interlocutor informa nueva fecha y hora. (Se registra fecha y hora)

3.2.3.2 Informan que la referencia no se puede ubicar porque está de viaje , porque se trasladó la vivienda etc. el asesor registra la información suministrada en el sistema .

3.2.3.3 gracias por atender mi llamada recuerde que hablo con (nombre de asesor) de banco.

4. <u>REFERENCIA COMERCIAL</u>

4.1 Buenos días/tardes/noches le habla (Nombre de Asesor) del centro de información comercial del Banco de estamos llamando a confirmar la referencia comercial del Señor(a) (Nombre de Cliente), es tan amable me comunica la persona responsable de confirmar las referencias?

4.2 ATIENDE RESPONSABLE DE CONFIRMAR A LA REFERENCIA

4.2.1 Buenos días / tardes / noches le habla (nombre del asesor) del centro de información comercial del Banco de con quien tengo el gusto de hablar?

4.2.2 Señor(a) (nombre de la persona que atiende la llamada) el motivo de la llamada es confirmar la referencia comercial del señor(a) (nombre de cliente) es tan amable y me confirma los siguientes datos:

4.2.2.1 El interlocutor confirma los datos.

4.2.2.1.1 Se verifica la información de acuerdo al aplicativo.

4.2.2.2 El interlocutor no confirma los datos. El asesor indagara la razón por que no lo hará.

4.2.2.2.1 El interlocutor no tiene tiempo. Ser indagara cuando puede ser atendido (Se registra nueva fecha y hora).

4.2.2.2.2 No es política de la empresa dar ese tipo de información por teléfono.

4.2.2.3 Señor(a) (Nombre de la persona que confirma la referencia) Gracias por atender mi llamada recuerde que hablo con (Nombre del Asesor) del Banco de…

4.2.2.4 NO ATIENDE RESPONSABLE DE CONFIRMAR A LA REFERENCIA.

4.2.3 Informan que el responsable de confirmar referencias no puede atender la llamada.

4.2.3.1 Se indagara cuando puede ser atendido (Se registra nueva fecha y hora)

4.2.4 Buenos días /tardes /noches por favor me puede comunicar con el Señor (a) (Nombre de Cliente)

DESPEDIDA DE LA LLAMADA

4.2.4.1 Gracias por atender mi llamada recuerde que hablo con (Nombre del asesor) del Banco de_____