



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS GESTORES DE COBRO DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Antecedentes

El presente Código de **BUENAS PRACTICAS PARA LOS GESTORES DE COBRO** del Fondo Social para la Vivienda, ha sido elaborado tomando como referencia el Código de Buenas Prácticas para los Gestores de Cobro, elaborado por representantes de oficinas dedicadas a la gestión de cobros, representantes de la Superintendencia del Sistema Financiero y de la Defensoría del Consumidor.

Objetivo general

Regular las actividades de gestión de cobro y cumplir con lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor, específicamente en lo referente a PRÁCTICAS ABUSIVAS, Art. 18 Queda prohibido a todo proveedor, Literal f) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos.

Sujetos

En el presente Código se entenderá por:

- “Gestor” o “Gestores”, a la persona natural o jurídica que desarrolla actividades de cobro administrativo.
- “Deudores”, a las personas naturales que tienen préstamo con el Fondo.

Horarios de desarrollo de las actividades de gestión de cobro

De lunes a viernes, desde las seis horas hasta las veintiuna horas, sábados y domingos desde las siete horas hasta las veintiuna horas.

Días de la Semana	Horario
De lunes a viernes	Desde las 06:00 a.m. Hasta las 09:00 p.m.
Sábados y domingos	Desde las 07:00 a.m. Hasta las 09:00 p.m.

Medios para la realización de gestión de Cobro

Los Gestores realizarán su labor a través de la remisión de cartas, telegramas, faxes, llamadas telefónicas, a través de sistemas informáticos y telemáticos, correos electrónicos, u otros que la tecnología desarrolle y/o visitas al deudor, codeudor o fiador.

El contenido de los medios escritos será redactado de forma respetuosa, informativa y concisa, no deberá incluir elementos difamatorios o injuriantes, ni calificativos denigrantes. Las notas de cobro que incluyan los saldos en mora deben de entregarse personalmente a los deudores, de tal forma que se garantice confidencialidad; además no deberá utilizarse como forma de coacción la amenaza de reportar al deudor a un buró de información crediticia.

Los Gestores siempre deberán identificarse con un carné que los acredite y/o con el DUI y podrán realizar visitas a los lugares de residencia y laborales del deudor, guardando la discreción del caso con los vecinos o compañeros de trabajo y jefes. Los Gestores no deberán ingresar a la residencia del deudor y tampoco podrán retirar bienes de la vivienda por medio de engaños u otros artificios.

Con relación a las llamadas telefónicas, visitas y entrevistas personales, los Gestores deberán utilizar palabras respetuosas de una forma profesional y ética, además informarán al deudor de su situación financiera y de los medios y planes de pago disponibles, así como de los efectos del no pago de la deuda.

Los Gestores podrán dejar correspondencia o mensajes verbales con familiares del deudor, excepto en los casos que se trate de menores de edad o personas de la tercera edad, quedándoles prohibido dejar algún tipo de notificación pegada y/o colocada en postes u otro lugar diferente a la casa de habitación del deudor.

Requerimiento de controles de la gestión de cobro

Toda actividad de gestión de cobro realizada por el Gestor deberá ser registrada en el sistema del Fondo Social para la Vivienda, detallando fecha, lugar, día y hora de las actividades efectuadas.

Fiadores o codeudores solidarios

Los Gestores podrán gestionar con los fiadores o codeudores solidarios el cobro de la deuda de los deudores de los que fueron garantes.

Toda gestión de cobro con los fiadores o codeudores solidarios deberá realizarse empleando palabras respetuosas, sin denigrar, ni coaccionar a las personas; en general deberán cumplir con todas las reglas de cobro expuestas en los párrafos que anteceden.

Los Gestores deberán informar al fiador o codeudor de la situación financiera del deudor del que fueren garantes, instándolo a que se comunique con éste para que solvente la situación.

Imputación de pagos

Los Gestores tienen prohibido recibir pagos en efectivo, por lo que deben de indicarle al deudor cuales son los bancos autorizados por el Fondo Social para la Vivienda para recibir los pagos.

La forma en que se imputará el pago ya ha sido establecida y definida en el contrato con los deudores.

Los Gestores internos pueden ofrecer las diferentes alternativas de solución establecidas en las Normas Institucionales de Crédito del Fondo, en el caso de los Gestores externos las diferentes alternativas de solución serán las establecidas en los respectivos contratos adjudicados.

En ningún caso, los Gestores harán firmar en blanco a los deudores sobre algún acuerdo de pago adoptado entre ellos.

Actualización de datos del deudor

El Fondo buscará los mecanismos para lograr mantener actualizada la información de los deudores.