

1. ¿Cuándo comienza a operar el Call Center – Gestión de Morosos?

A partir del 12 de agosto (Período 9)

2. ¿Cuáles son los horarios del Call Center?

El Call Center de gestión de morosos trabajará de lunes a viernes de 8.30 a 21.30 horas.

3. ¿Quiénes forman parte del Call Center – Gestión de Morosos?

- Claudia Corsaro - **Coordinadora**
- Veronica Pelizza
- Pablo Izquierdo
- Alejandra Perez
- Fernanda Leone
- Sandra Aguirre
- Andrea Gonzalez
- Claudia Zarza
- Fernanda Perez

4. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza el Call Center para contactar a la/el Consultora/or morosa/o?

Los operadores podrán contactar a la/el Consultora/or por teléfono, mail y/o WhatsApp.

5. ¿A quiénes contactaremos?

En principio, estaremos contactando a aquellas/os Consultoras/es que registren deuda vencida de un período mayor a \$7000. Si bien al principio nos concentraremos en los casos donde mayor deuda tenga, vamos a esforzarnos para poder acompañarlas/os en todas las situaciones de morosidad.

A las/os Consultoras/es que deban menos de \$7000 les enviamos mails masivos desde la cuenta de correo de cobranzas y, en los casos que sea posible, WhatsApp.

6. ¿Qué sucede si la/el Consultora/or a contactar no tiene datos de contacto o bien son erróneos?

En este caso el operador se pondrá en contacto con la/el incorporante – Líder de Grupo y Regional para solicitar datos correctos.

7. ¿Qué sucede si la/el Consultora/or a contactar no vive en el domicilio?

En este caso el operador se pondrá en contacto con la/el incorporante – Líder de Grupo y Regional para solicitar datos correctos.

8. ¿Cómo se visualiza una Gestión de morosos?

La gestión realizada podrá visualizarse en la Web para Consultoras/es ingresando al Menú > Mi Negocio > Atención a Regionales y consultando el ticket por clave de Consultora/or o bien, consultando todos los tickets de la Descendencia.

9. ¿Qué pasa si contactamos a la/el Consultora/or con deuda y nos indica que no realizó el pedido?

En estos casos estaremos realizando una investigación específica para saber quién cargó el pedido, quién autorizó la liberación (en el caso que lo sea), cuál es el paradero del pedido, a qué grupo pertenece, qué impacto tuvo ese pedido en la calificación del grupo, etc. y se tomarán las acciones correspondientes.

10. ¿Cuáles son las acciones posteriores a la gestión telefónica de cobranza?

Si la gestión realizada por el Call Center no fuera exitosa, se procederá a:

- Enviar Carta Documento a la/el Consultora/or deudora/or.
- Publicar en la base crediticia de Veraz.