

## Proceduri colectare creante in Call Center

### 1. Modul de lucru si portofoliul alocat

#### 1.1. Modul de lucru

Principala activitate a ofiterilor de colectare din Echipele Regionale va fi recuperarea sumelor restante de la **clientii alocati in portofoliu de catre Coordonatorul Echipei**. Vor exista 3 portofolii la nivelul Echipelor Regionale, unul pentru fiecare echipa. Clientii alocati in aceste portofolii vor fi distribuiti in portofoliul individual al fiecarui collector, de catre coordonatorul fiecarei echipe.

In cazul apelurilor **inbound**, ofiterul de colectare va putea cauta debitorul in baza de date indiferent daca este in coada de lucru Hard Collections sau juridic, singura conditie fiind ca debitorul sa apartina portofoliului ....

**Vizitele** pe teren se efectueaza in urmatoarele situatii:

- clientul nu a putut fi contactat telefonic de catre Echipa Call Center;
- clientul nu si-a respectat 2 promisiuni de plata consecutive;
- clientul se afla in coada de lucru a HC si este necesara aceasta vizita;

#### 1.2. Portofoliul alocat

Pana acum BANCA a vandut catre ... un portofoliu de **6058 credite garantate persoane fizice**, dupa cum este prezentat mai jos:

Portofoliu total:	# credite	Expunere EUR
	6058	247.6
Credite garantate	4863	238
Credite negarantate	1195	10

**Criteriile de eligibilitate** a contractelor ce urmeaza a fi cesionate sunt urmatoarele:

- peste 90 de zile de intarziere la nivel de produse garantate;
  - doar persoane fizice;
  - nu includ produse propuse pentru restructurare;
  - fara produse ale angajatilor BANCA;
  - nu sunt incluse produsele identificate de procedurile de colectare ale bancii ca fiind **Drept urmare, urmatorul portofoliu trebuie sa ramana in banca:**
- a) **toti clientii avand numai credite negarantate si delincventa peste 1 zi de intarziere care nu sunt eligibili pentru a fi vanduti catre agentiile de recuperare externe;**

- b) **toti clientii cu produse garantate si delincventa intre 1 si 90 de zile intarziere;**
- c) **clienti cu produse garantate si delincventa peste 90 de zile de intarziere care nu sunt eligibili pentru transferul la ... SRL;**
- d) **toti clientii cu produse garantate si/ sau negarantate pentru care a inceput deja procedura legala sau pentru care exista suspiciuni de frauda;**

Odata cu cesiunea de creanta, legal, contractele sunt declarate exigibile, ceea ce inseamna ca practic in notificările emise catre debitori, suma comunicata este practic scadenta anticipat (intreaga expunere, toate sumele restante si viitoare sunt aduse la scadenta).

In practica insa situatia a fost implementata diferit:

- portofoliul Martie 2009 (fost portofoliu ...) a fost declarat in sistem scadent anticipat
- portofoliile ulterioare, indiferent catre cine au fost cesionate (... sau ...) au fost declarate scadente anticipate, insa nu au fost inregistrate in sistemele bancii (...), practic ele isi pastreaza planul initial de rambursare , inregistrand intarzieri la plata.

Fiecare vanzare facuta intre BANCA si ... este precedata de o notificare scrisa trimisa debitorului, si dupa caz, codebitorului sau garantilor ipotecari.

## 2. Contactarea telefonica a clientilor

### 2.1. Verificari prelabile initierii apelului

Inaintea initierii oricarui apel catre client **verificam istoricul** acestuia :

- a. daca este client ... sau ....
- b. informatiile financiare
- c. demografice
- d. ultimele comentarii introduse.

### 2.2. Reguli contactare telefonica

- a. Se va apela intotdeauna numarul de telefon declarat al **titularului de contract**.
- b. Daca nu reusim sa luam legatura cu titularul de contract apelam la numarul de telefon al **Unitatii Angajatoare declarate**, incercand sa discutam cu titularul contractului..
- c. **Codebitorul, garantul** sunt urmatoarele contacte ce vor fi apelate.
- d. Exista posibilitatea ca anumite numere de telefon sa nu fi fost inregistrate corespunzator de catre colegii nostri, prin urmare vom verifica **comentariile anterioare inregistrate**
- e. Vom cauta in **celelalte aplicatii** telefoane de contact

- f. Daca nici unul dintre numerele inregistrate in cont **nu mai sunt valabile** vom marca contul corespunzator, astfel incat colegii de la echipa de **skip tracing** sa faca demersurile necesare in vederea identificarii unui nou nr de telefon de contact/adresa, etc

### 2.3. Abordare negociere cu clientul

Scopul actiunilor de colectare va fi acela de a educa clientul in vederea respectarii obligatiilor contractuale, precum si transmiterea informatiilor necesare pentru efectuarea platii.

Strategia de negociere folosita va fi adaptata la profilul clientului si la specificul situatiei, urmarindu-se istoricul de plata si infomatiile oferite de client cu privire la situatia care a generat neplata ratelor.

Ofiterii de colectare trebuie sa utilizeze toate argumentele de colectare amiabila, sa contacteze toate persoanele implicate in contractul de credit (angajatori, giranti, codebitori).

Indiferent de intervalul de restanta lucrat, ofiterul de colectare trebuie sa fie cat mai convingator pentru a obtine o **promisiune de plata**. In acelasi timp, va urmari gasirea unei **solutii optime** pentru remediarea situatiei care a generat neplata ratelor, oferind clientului argumente si alternative de plata adecvate.

### 2.4. Argumente de plata :

**Argumentele de plata** trebuie folosite gradual:

- mentinerea unui istoric de plata bun (posibilitatea de inregistra si pe viitor o amanare de plata in cazul in care ne va solicita acest lucru)
- dobanda penalizatoare
- inregistrare la biroul de credite
- posibilitatea de a intra in insolvabilitate
- executarea silita a bunurilor imobile + urmarire pe cale legala (plata tuturor cheltuielilor de urmarire-judiciare, nejudiciare, legale si de judecata)
- posibilitatea de executare a coplatitorului, girantului

### 2.5. Metode si alternative de plata

**Metode de plata:**

- a. **Contul Curent** - plata facturilor/ratelor la creditele BANCII si la cardurile de credit
- b. **Internet banking** - reuneste servicii prin care clientii bancii pot obtine informatii personalizate si pot efectua operatiuni bancare direct de acasa (prin telefon/internet) sau din zonele special amenajate in unitatile BANCII:
- c. .... - modalitate de plata a unei sume de bani convenite intre platitor si beneficiar, care consta in debitarea preautorizata a contului curent al platitorului de

catre banca in baza prevederilor mandatului de debitare directa, la solicitarea beneficiarului.

d. **Standing Order** - reprezinta modalitatea de plata prin care, banca platitorului executa ordine de plata la date si in sume fixate in prealabil, in baza contractului incheiat cu platitorul.

**Alternative de plata:**

- posibilitatea de a imprumuta de la o ruda, prieten, etc.
- plata poate fi efectuata de catre o alta persoana daca titularul nu este in localitate si nu are suficienti bani.
- daca clientul nu dispune de timp pentru a merge la banca posibilitatea de a efectua plata direct dupa telefonul mobil, internet
- plati partiale (dar intotdeauna minim o rata).

### 3. Structura apel collection

<b>3.1. Nivelul Uman</b>	
1. Formula de salut potrivita la inceputul apelului.	- Buna ziua, as dori sa vorbesc cu Dl./ D-na .... (scurta pauza) numele meu este .... si va sun de la ..... (scurta pauza) in legatura cu creditul luat in magazinul .... <b>Nota:</b> 1. Rolul pauzelor scurte este de a da posibilitatea de a obtine o reactie din partea clientului in vederea pregatirii urmatoarelor pasi ai apelului.
2. Atentia acordata clientului.	-Ex: ascultare activa, luare la cunostinta; confirma ceea ce a spus/solicitat clientul prin repetarea mesajului pentru clarificare; tine clientul la curent cu actiunile tale; arata empatie.
3. Pastreaza un ton profesional	
<b>3.2. Nivelul Profesional</b>	
1. Solicitarea de a vorbi cu titularul contractului de credit.	Fa toate eforturile de a vorbi personal cu clientul – doar daca nu reusesti lasa un mesaj altei persoane.

2. Clarifica si corecteaza informatiile / explicatiile.	Evita expresiile ambigue, termenii de argou sau jargon.
3. Identificarea corecta a cererii / problemei clientului.	
4. Actioneaza pentru a rezolva cererea / problema clientului.	Ofera rezolutie la primul apel.
5. Solicitarea platii.	Fa orice efort in vederea obtinerii unei intelegerii de plata.
6. Recapituleaza termenii intelegerii de plata sau solutiei propusacientului in vedera solutionarii cererii / problemei sale.	- D-le / D-na... asa cum ne-am inteles, voi inregistra in baza de date promisiunea dumneavoastra ferma de a plati pe data de .....
7. Adopta masurile necesare dupa apel.	Finalizeaza angajamentul asumat in fata clientului si suna-l inapoi pentru a-i comunica rezultatul.
<b>3.3. Strategii de Collection</b>	
1. Urgenteaza.	- Cat de curand credeti ca puteti plati? - Este necesar sa efectuati plata azi. - Trebuie sa efectuati plata de urgenta....
2. Ofera argumente in faza de negociere.	Ex: dobanzi pnalizatoare, posibilitatea de a intra in insolvabilitate, inregistrare la Biroul de Credite, URMARIRE PE CALE JURIDICA, Posibilitatea intocmirii de dosar penal pentru declaratii false, EXECUTARE SILITA A BUNURILOR MOBILE SI IMOBILE. Se vor calcula penalizari de x% pe zi ceea ce inseamna o dobanda anuala de x% pe an
3. Ofera alternative in faza de negociere	Ex: plati partiale; posibilitatea de a imprumuta de la o ruda, prieten, etc.; plata poate fi facuta de catre o alta persoana daca titularul nu este in localitate si nu are sufficienti bani; se poate plati in orice localitate, etc.
4. Foloseste diferite strategii si tehnici de negociere.	Strategia de negociere va fi adaptata la profilul clientului si la specificul situatiei.
5. Foloseste cuvinte/expresii cheie.	Ex: urgent, azi, maine, acum, sigur, ferm, obligatoriu, trebuie, notez, inregistrez in baza de date, etc.

#### 4. Vizita

#### 4.1. Pregatirea vizitei:

Coordonatorul Regional va aloca un numar de clienti in portofoliul fiecarui Hard Colector in vederea recuperarii creantelor si incheierii de acte aditionale si acorduri cu acestia. Hard Colectorul va **prioritiza** actiunile sale in functie de urmatoarele **criterii**:

- Expunere descrescator (outstanding)
- Numar zile de intarziere descrescator (DPD)
- Clienti care nu au fost lucrati in ultimele 5 zile;
- Pozitionarea geografica (se va incerca selectarea clientilor astfel incat sa fie cat mai apropiati din punct de vedere geographic)

Dupa selectarea clientilor prioritari, Hard Collector-ul va trece la analizarea fiecaruia dintre acestia:

- Verificam daca este client ... sau BANCA;
- Verificam comentariile referitoare la actiunile intreprinse anterior;
- Verificam daca acest client are un acord/angajament de plata/act aditional valabil incheiat cu ...
- Verificam datele de contact (numere telefon, adrese valabile etc.);
- Verificam platile efectuate de debitor in ultima luna (cu ajutorul rapoartelor din baza de date);

Dupa efectuarea acestor pasi, HC isi va nota in evidentele personale fiecare amanunt necesar efectuarii vizitei pe teren.

In conditiile in care **exista** posibilitatea contactarii telefonice a debitorului, HC va initia cu acesta o convorbire telefonica prin care il va informa despre situatia in care se afla, va face tot posibilul pentru obtinerea de informatii (adresa de domiciliu, angajator, telefoane de contact fix, mobil, anagajator, valoarea veniturilor lunare, motive de neplata etc), cat si pentru gasirea unei solutii de rambursare cat mai rapida a debitului catre ..., respectiv BANCA.

#### 4.2. Domiciliul debitorului

Inainte de interactiunea cu debitorul, HC va incerca obtinerea mai multor informatii despre acesta din surse independente (vecini, administratorul blocului, verificarea restantelor la intretinere, numarul de persoane care locuiesc la adresa).

In momentul interactiunii cu debitorul, HC il va informa cu privire la situatia in care se afla si va incerca gasirea unei solutii de rambursare partiale/totale a creantei.

In cazul in care se discuta cu o persoana aflata in domiciliul debitorului, alta decat debitorul, se va face tot posibilul sa se obtina informatii cat mai complete despre debitor, persoana cu care se discuta si legatura dintre ele, urmand ca acesteia din urma sa i se inmaneze scrisoarea de contact pentru a ajunge in posesia debitorului.

Daca la domiciliul debitorului nu se afla nimeni, HC va lasa scrisoarea de contact in cutia postala a acestuia, in cazuri particulare in usa apartamentului debitorului.

### 4.3. Angajator

Obiectivele urmarite de HC in aceasta situatie sunt aceleasi ca si in cazul vizitei la domiciliu.

In cazul interactiunii cu debitorul, HC il va informa cu privire la situatia in care se afla si va incerca gasirea unei solutii de rambursare partiale/totale a creantei.

In cazul in care debitorul nu se afla la locul de munca se incerca informarea prin intermediul angajatorului si obtinerea de informatii despre debitor.

In cadrul acestei vizite, se va inmana angajatorului scrisoarea de contact , in atenta debitorului.

### 4.4. Actiuni intreprinse dupa efectuarea vizitei

In functie de informatiile descoperite in urma vizitei, HC va contacta clientul pentru a gasi o solutie de rambursare a creantei.

Daca nu se realizeaza contactarea debitorului sau nu se obtine acceptul debitorului de a rambursa sumele datorate, daca nu se obtine acceptul clientului de a semna tipul de acord/ act aditional caracteristic pentru rambursarea sumelor datorate\*, daca se observa inutilitatea contactarii unui debitor (indiferenta, incapacitate de plata etc), HC va informa Coordonatorul Regional in vederea necesitatii executarii silite. \* este **obligatoriu** sa se obtina acorduri/angajamente/acte aditionale scrise cu fiecare debitor.

Toate actiunile intreprinse si toate informatiile obtinute in urma vizitarii debitorului vor fi consemnate in totalitatea lor in aplicatia ..., in cel mai scurt timp posibil.

In situatia in care HC observa diferente intre comentariile si informatiile despre credit din ... si realitate, va raporta aceste sesizari catre Coordonatorul Regional in vederea solutionarii problemelor. Exemplu: starea si tipul garantiei care poate fi in masura sa afecteze procesul de executare silita.

## 5. Rezolutii

### 5.1. PTP

Promisiunea de plata reprezinta acordul pe care ofiterul de colectare dificila il realizeaza cu debitorul. Asa cum stiti debitul a fost declarat exigibil la momentul transferului catre ..., prin urmare nu vom solicita incheierea unor amendamente in scris cu debitorul daca in termen de maxim o luna acesta va achita intreg debitul. In mod normal un PTP nu se va inregistra pe o perioada mai mare de 7 zile, cu acordul coordonatorului vom putea inregistra un PTP pe o perioada de 30 de zile, daca avem certitudinea platii integrale a sumei datorate.

In cazul promisiunilor de plata (PTP) se va inregistra actiunea in baza de date ... (suma promisa, data platii).

### 5.2. Angajament de plata

In cazul negocierii unui angajament de plata se va verifica acceptul clientului de a plati anticipat o rata (din planul initial de rambursare) pentru a demonstra intentia de plata. In cazul efectuarii platii anticipate, debitorul va fi alocat cozii de lucru al Echipei de Administrare si Restructurare , echipa care va verifica imprumutul in vederea pregatirii actelor aditionale si crearea unui nou plan de plata.

**Suma declarata exigibila poate fi rambursata in termen de 12 luni maxim. In cazul in care clientul nu are posibilitatea de rambursare integrala a sumei datorate, vom negocia un angajament de plata pe maxim 12 luni, dar care nu va avea o rata lunara mai mica decat cea din planul initial de rambursare. Clientul va fi informat ca dupa acest interval, suma ramasa va trebui achitata astfel incat dosarul sa nu fie trimis echipei de executare silita. Practic, cele 12 luni reprezinta un interval suficient de mare care sa-i permita clientului gasirea unor solutii alternative de plata si totodata sa demonstreze intentia sa de plata.**

**Indiferent de tipul de angajament de plata agreat, in cazul neachitarii uneia dintre rate, ... poate incepe executarea silita conform contractului initial.**

(...)

### 5.5. Clientul nu poate fi contactat

Ofiterul de colectare va trebui sa depuna toate eforturile necesare indetificarii corecte a contactelor aflate in baza de date. In cazul in care telefoanele inregistrate sau aflate in comentarii se dovedesc a fi invalide, acestea se vor marca corespunzator, iar ofiterul de colectare va incepe cautarea unor contacte valide pe canale alternative (pagini galbene, [www.google.ro](http://www.google.ro), primarie, asociatii de locatari, vizita, etc).



## **6. Situatii speciale**

### **6.1. Clientul sustine ca a achitat**

Ofiterul de colectare incearca sa obtina mai multe detalii despre plata (ziua platii, suma, banca, sucursala, localitatea, modalitatea platii).

Confirmarea de plata prin fax (in cazul apelului telefonic) va fi ceruta doar daca nu avem informatii corecte cu privire la platile efectuate; ofiterul de colectare are obligatia de a solicita clientilor sa noteze numarul de contract pe dovezile de plata pentru a ne asigura ca vor fi identificate si rezolvate intr-un timp cat mai scurt.

### **6.2. Numar de telefon de contact**

Ofiterul de colectare are obligatia de a prelua si inregistra in baza de date un numar de telefon de contact din partea titularului de credit in orice situatie in care se constata din istoricul clientului ca numerele existente nu mai sunt valide. Actiunea va fi marcata distinct in aplicatia de colectare.

In cazul in care numerele de contact sunt oferite de catre terte persoane ( angajator, vecin, ruda ), ofiterul de colectare va inregistra numarul de contact numai dupa ce se va asigura ca numarul apartine titularului de contract.

### **6.3. Client decedat**

Ofiterul de colectare va trebui sa redirectioneze succesorul catre agentia/sucursala unde s-a incheiat creditul respectiv, astfel incat sa i se poata comunica acestuia care sunt actele necesare deschiderii dosarului de dauna. Recomandat este ca succesorul titularului sau persoana interesata sa aibe asupra sa la momentul prezentarii in agentie/sucursala, minim certificatul de deces al titularului si un act de identitate al sau.

Concluziile apelului, precum si orice detalii considera importante, vor fi inregistrate de catre ofiterul de colectare in ....

### **6.4. Contracte suspecte de fraudă**

In oricare din situatiile de mai jos si nu numai, ofiterul de colectare are obligatia sa identifice cat mai corect situatia si sa codeze contractul corespunzator, detaliile obtinute fiind introduse in ...:

- clientul reclama ca nu a incheiat contractul de credit – ofiterul de colectare are obligatia de a identifica motivele pentru care clientul sustine acest lucru si de a inregistra toate informatiile furnizate de acesta in aplicatia de colectare.

- clientul care nu figura ca angajat al societatii angajoare in momentul semnarii contractului, indiferent daca a platit sau nu de la data semnarii contractului.

- clientul este plecat din tara – ofiterul de colectare va identifica telefonic daca la data semnarii contractului titularul era plecat din tara – datele vor fi introduse in aplicatia de colectare

- clientul este arestat-ofiterul de colectare va identifica telefonic daca clientul a fost arestat inainte de semnarea contractului .

Suspiciunea de frauda se anunta apoi colegilor de la departamentul de anti-frauda conform unei proceduri ce urmeaza a fi definitivata in perioada imediat urmatoare. Pana la momentul agrearii unei proceduri pentru aceste situatii, va rog ca suspiciunile de frauda sa le trimiteti cat mai multe detalii posibile

### **6.5. Clientul refuza plata**

Se incearca **identificarea motivului** pentru care clientul refuza plata, ex.:

- contesta contract
- a solicitat rezilierea contractului
- sustine ca a lichidat contractul
- nu mai doreste sa fie contactat de catre Dep. Collection pentru ca se afla in imposibilitate de plata
- neaga responsabilitatea pentru contract ( a incheiat contractul pentru o terta persoana)

Se vor folosi **argumentele de plata** adecvate situatiei, in vederea inlaturarii oricaror obiectii de plata ridicata de client si va incerca obtinerea unei intelegeri de plata.

La sfarsitul apelului, agentul va recapitula termenii intelegerii de plata si va incheia convorbirea pe un ton pozitiv.

### **6.6. Ofiterul de colectare nu poate vorbi cu titularul contractului – vorbeste cu o alta persoana ( terte persoane )**

Contactele cu terti reprezinta discutii despre datorie cu orice persoana care nu este obligata sa plateasca. Apelurile telefonice pentru discutarea detaliilor cu privire la datorie sunt permise doar cu respectarea legii 677/2001 referitoare la protectia personelor cu privire la prelucrarea datelor cu carcter personal si libera circulatie a acestora.

Urmatorii sunt considerati terti, iar discutiile cu aceste persoane fara acordul direct al clientului sunt **strict interzise**:

- persoanele care raspund la telefon la domiciliul clientului sau la locul de munca
- telefoane la alte persoane ( vecini, rude ) pentru a obtine informatii cu privire la numere de telefon de contact ale titularului de credit.
- parinti, cunostinte care locuiesc cu titularul

Ofiterul de colectare se recomanda si identifica interlocutorul cerand un numar de telefon de contact (mobil sau fix).

Ex: **“Buna ziua, numele meu este...va sun de la ... in legatura cu contractul dlui..”**

Ofiterii de colectare pot discuta despre datorii doar cu urmatoarele persoane:

- un avocat care il reprezinta pe client in conditiile prevazute de lege
- alte persoane expres autorizate in scris de catre client; aceasta autorizata trebuie marcata in istoricul de plata in aplicatia de collection

In cazul vizitelor, pe langa aflarea ca mai multor detalii posibile legate de situatia debitorului, vom inmana o scrisoare de contact persoanei cu care am discutat, cu exceptia situatiei in care tertul nu cunoaste titularul/codebitorul/garantul.

## **7. Inregistrare rezolutii interactiuni cu clientii**

Aplicatia de collection in care sunt gestionate atat contractele cesionate catre ..., cat si cele din portofoliul BANCA, se numeste .... Toate rezolutiile apelurilor outbound, inbound si vizite vor fi inregistrate obligatoriu in aceasta aplicatie. Ea contine informatiile financiare, precum si datele de contact necesare interactiunilor cu clientii.

Contractele de credit sunt gestionate de aplicatia BANCA, .... Aici avem toate informatiile inregistrate la momentul acordarii creditului, demografice si financiare ale titularului, precum si pe cele ale codebitorului sau garantului acolo unde este cazul.