**GUIÓN UNIFICACIÓN DE DEUDAS DE TARJETA Y CRÉDITO DE CONSUMO**

**SALUDO:**

Buenos días (tardes/noches), me comunico con el (la) señor(a) XXXXX XXXXX

Señor(a) XXXXXX, muy buenos días (tardes/noches) habla con (Nombre Asesor) de la línea de Compra de Cartera de CRÉDITO FÁCIL CODENSA para AGRUPACIÓN DE DEUDAS O COMPRA DE CARTERA.

**OCUPADO:**

¿Podría confirmarme por favor qué día, y a qué hora, desea que nos comuniquemos nuevamente con usted? Tenemos una oferta muy importante para que ahorre dinero en intereses.

DÍA \_\_\_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_\_\_\_ TELÉFONO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Una vez confirmada la información pasar a la despedida

**NO SE ENCUENTRA:**

Es tan amable de informarle que le llamó (Nombre Asesor) de Crédito Fácil CODENSA. ¿Usted sabe a qué hora y en qué número telefónico puedo ubicarlo ?

Registrar datos

HORA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Con quién hablé?

¡Muchas Gracias!

Que tenga un feliz día/tarde

**DISPONIBLE:**

Señor(a) XXXXX le informo que por motivos de seguridad y calidad, esta llamada está siendo grabada y monitoreada.

Hoy nos comunicamos con usted para informale que Crédito Fácil Codensa quiere ofrecerle un gran beneficio donde tendrá la posibilidad de agrupar las deudas que tiene en sus tarjetas de crédito, préstamos o libranzas con otras entidades financieras mediante una compra de cartera a una tasa de interés preferencial de 0,89% (1,10% ó 2,05%) Mes Vencido, permitiéndole así ahorrar hasta un XX% en los intereses que maneja actualmente, pagar sus deudas en un solo recibo y lo mejor es que comenzaría a pagar la cuota de la compra de cartera en la segunda factura de Codensa posterior a la fecha en que quede efectiva la compra.

Sr(a) XXXXX ¿Usted actualmente tiene tarjetas de crédito o Créditos de libre inversión que desea agrupar?

**• Cliente No Interesado:**

¿Me puede indicar por favor el motivo por el cual no le interesa esta Oferta?

Manejo de objeciones, si el cliente no está interesado indaga la razón (es muy importante saber la razón del NO). Si no es muy claro el ahorro puede, con base en el archivo de cálculo de ahorro mostrarle cuánto ahorraría por hacer la agrupación.

Si no hay manejo para la razón del NO, agradece y pasar a despedida1.

**Despedida1:**

Sr/Sra. XXXXX Muchas Gracias por su tiempo, si en algún momento quiere contar con este beneficio, se puede comunicar a la línea de compra de cartera 4197266, que tenga feliz día / tarde / noche.

**• Cliente Interesado:**

Sr/Sra. XXXXX Para iniciar el proceso de agrupación de deudas me puede confirmar por favor su número de cédula y nombre completo (confirmar información con Cedula y Nombres en Base) (Si el cliente no acepta dar la información, se le debe dar el nombre completo y los 4 primeros números de la CC, para que el confirme el resto) En caso que no confirme la información se debe cancelar la transacción y no realizar ninguna venta.

**SI: Continuar**

Actualmente usted tiene en su tarjeta de Crédito Fácil Codensa un saldo disponible de $$$$$ (Capturar dato)

a. Es importante que tengamos en cuenta la fecha de pago de su/s tarjeta/s o Crédito/s de libre inversión de las otras Entidades ya que si la fecha está próxima a vencer, podríamos no alcanzar a realizar el pago antes de que se venza su cuota y usted podría entrar en mora por este motivo.

¿La fecha de pago es superior a 5 días hábiles?

No: En este caso podemos realizar la agrupación de deudas sin tener en cuenta el valor de la cuota próxima a vencer y usted pagaría esta cuota a la otra entidad. O si lo desea, realizamos la agrupación después que haya realizado el pago de la cuota a vencer.

Está de acuerdo en continuar con el proceso?

No: Agendar Nueva llamada

SI: Continuar

Me puede Indicar por favor:

1. Nombres y Apellidos completos.
2. Sr/Sra. XXXXX me puede indicar por favor cuantas tarjeta/s o Créditos de libre inversión vamos a Unificar? (Capturar Dato).
3. Nombre de la Entidad de la primera deuda a agrupar: Verificar que la entidad este dentro del listado de entidades avaladas para tarjeta o préstamo, según el caso.
4. Me Indica por favor los números de tarjetas o Crédito de libre inversión (Capturar Dato y repetírselo al cliente para corroborarlo).
5. Valor a Comprar
6. Consultarle al cliente si ya pagó la cuota del crédito de este mes y si el saldo que nos está informando está actualizado con el pago que acabó de realizar. Si no ha pagado la cuota, preguntarle al cliente para qué fecha está ese pago y:

* Si es posterior a los 5 días hábiles que nos demoramos en entregar el cheque se le debe informar que no debe pagar la cuota de este mes porque la compra de cartera le alcanzaría a cubrir esa cuota.
* Si es antes a los 5 días hábiles que nos demoramos en entregar el cheque, se le debe informar al cliente que entonces debemos hacer la compra de cartera por el valor de la deuda descontando esa cuota que va a pagar en los próximos días y que debe pagarla normalmente. Esto para evitar que el cheque quede por un mayor valor y no sea recibido en la otra entidad.

1. Plazo: 24 - 36 o 48 meses?
2. Teléfono de contacto

**Tener en cuenta:**

*Realizar validación de la suma de las compras cargadas vs el valor de cupo disponible y alertar si el valor de compra sobrepasa el disponible para corregir.*

***CONFIRMACIONES AL CLIENTE SEGÚN LA DEUDA A COMPRAR***

**Compra de tarjetas Visa o MasterCard**

Para el trámite de agrupación de las tarjetas Visa o MasterCard solamente con la grabación de esta llamada usted autoriza el trámite para realizar el pago a los otros Bancos. Solo debe validar dentro de los próximos ocho días que el pago se vea reflejado en la otra entidad.

**Compra de cartera de créditos por la totalidad del valor, no compra parcial**

Señor (a) xxxx como vamos a realizar la compra de cartera por el valor total de la deuda, debemos hacer la compra por $50.000 pesos menos puesto que al pagar la deuda antes de tiempo, los intereses disminuyen y el valor de la deuda va a cambiar, de esta forma garantizamos que la otra entidad reciba el cheque sin ningún inconveniente. Posterior a esta transacción, es su responsabilidadad acercarse a la entidad financiera para confirmar si quedo algún pequeño saldo restante. Adicionalmente Señor (a) xxxx, si usted no ha cancelado la cuota de este mes pero este valor está incluido en la compra de cartera que estamos haciendo, por favor no pague esa cuota si el plazo de cinco días de entrega del cheque no supera la fecha límite de pago, lo anterior para garantizar que la entidad le reciba el cheque ya que si está por mayor valor este será rechazado.

**Tarjeta de Credito Privada o Credito de Consumo**

El proceso se realiza únicamente a través de un cheque de gerencia, que usted nos autoriza a emitir con esta llamada y que se debe recoger en Bogotá en la oficina de Servicio al Cliente Colpatria, ventanilla de pagos a terceros en la Carrera 9 # 24 -59. En horario de lunes a viernes de 1pm a 5pm, jornada continua.

Este cheque saldrá girado a nombre de la entidad financiera donde está la deuda de la/s tarjeta/s o crédito/s de libre inversión. Y no se preocupe por el costo del cheque porque lo asume el Crédito Fácil Codensa. Lo único que usted debe hacer es reclamar el cheque con su cédula, diligenciar en la parte posterior del cheque su nombre completo, número de cedula y el número de tarjeta/s o Crédito/s que va a pagar para llevarlo a la entidad.

Este cheque lo puede reclamar 5 días hábiles después de haber aceptado por este medio la compra de cartera.

Se genera un cheque por cada deuda.

En caso de presentarse algún error en el proceso de la compra de cartera o de la expedición del cheque, lo estaremos contactando para validar los datos con usted, de lo contrario recibira un mensaje de texto informandole que el cheque esta listo para que usted lo recoja personalmente en la dirección indicada. Si no recibe el mensaje puede acercarse a la dirección que le indique a recogerlo o comunicarse a la linea 7 115 115 y confirmar el estado de su solicitud.

Recuerde que es responsabilidad suya reclamar el cheque y llevarlo a la entidad correspondiente para pago, ya que el cobro de la compra de cartera se lo realiza Crédito Fácil en su segunda factura siguiente a la compra de cartera que estamos realizando, una vez aprobada la transacción autorizada en esta llamada.

Adicionalmente, este cheque se emitirá por el valor informado por usted en esta llamada y no se podrá realizar ningún cambio de valor, por ello es importante tener a mano el ultimo extracto de (la/s tarjeta/s o Crédito/s de libre inversión) que se van a agrupar. Tenga en cuenta que si los datos del cheque suministrados por usted no son correctos debe asumir el valor del nuevo cheque que se generará por la corrección del mismo.

Señor (a) XXXXX Está usted de acuerdo con las condiciones ofrecidas:

EL CLIENTE DEBE RESPONDER AFIRMATIVAMENTE PARA CONTINUAR CON EL PROCESO.

**OBLIGATORIO**

Sr/Sra. XXXXX Siendo hoy “dd/mm/aaaa” a las HH:MM acepta y autoriza a Crédito Fácil Codensa a realizarel proceso de compra de cartera de las siguientes obligaciones (tarjetas o Crédito de libre inversión):

1. Tarjeta1 o PP1 del Banco “Entidad1” por valor de Monto compra1 a un plazo de Plazo1 (mostrar si hay info)
2. Tarjeta2 o PP2 del Banco “Entidad2” por valor de Monto compra2 a un plazo de Plazo2 (mostrar si hay info)
3. Tarjeta3 o PP3 del Banco “Entidad3” por valor de Monto compra3 a un plazo de Plazo3 (mostrar si hay info)
4. Tarjeta4 o PP4 del Banco “Entidad4” por valor de Monto compra4 a un plazo de Plazo4 (mostrar si hay info)

.....

EL CLIENTE DEBE RESPONDER AFIRMATIVAMENTE.

Sr/Sra. XXXXX por último es importante que conozca algunas características y/o condiciones de la unificación de deudas:

* Su tarjeta de Crédito Fácil Codensa debe estar vigente y al día en el momento del trámite.
* Le solicitamos no utilizar su tarjeta Crédito Fácil Codensa para que el cupo disponible de su tarjeta no se vea afectado, teniendo en cuenta que el valor de la compra está sujeto al cupo disponible.
* Dentro de cinco días su compra será cargada a su tarjeta de crédito Fácil Codensa, reiteramos que el valor de la unificación está sujeto al cupo disponible en ese momento.
* De presentarse un error en el número de la tarjeta suministrado por usted, nuestra entidad no se hace responsable si la transacción es rechazada.
* En caso de unificar deudas de tarjetas Visa o MasterCard, por favor verifique en la(s) otra(s) Entidad(es) Financiera(s) en un plazo de ocho días hábiles el pago de la(s) deuda(s), de lo contrario comuníquese con nuestra línea de servicio al cliente 7115115
* En caso de unificar deudas de tarjetas privadas o créditos de libre inversión, debe recoger el cheque en el lugar indicado con su cédula dentro de cinco días hábiles.
* Si al momento de realizar la operación el valor establecido es mayor a la deuda, usted podriá quedar con un saldo a favor en (tarjetas Visa o Master) la otra entidad. Si por el contrario el valor es menor, significaría que el saldo de la deuda con la otra entidad deberá ser atendido directamente por usted con la entidad correspondiente.

Sr/Sra. XXXXX Muchas Gracias por su tiempo, recuerde que habló con (Nombre Asesor) de Crédito Fácil Codensa, que tenga feliz día / tarde / noche.