



Es indispensable que cumplas
los lineamientos de nuestro

Decálogo de Cobranza

1. **Identifícate** ante el cliente con nombre completo y algún documento de identidad
2. Indica que actúas **en nombre y por cuenta de Provident**
3. Sólo puedes utilizar los formatos y documentos **previamente validados por el Área de Legal**
4. Está estrictamente prohibido **ostentarse como cualquier tipo de autoridad**
5. **No divulgues con terceros** los detalles del adeudo del cliente
6. No dejes avisos de cobranza **fuera del domicilio del cliente**
7. No realices visitas o llamadas **entre las 22:00 y las 7:00 horas** de acuerdo a los husos horarios
8. No comuniques información del adeudo **a menores de edad y adultos mayores** a menos que éste último sea el cliente
9. Estará estrictamente **prohibido usar lenguaje obsceno o altisonante** cuando hablas con los clientes
10. Está estrictamente **prohibido que acoses o amenaces** al deudor, familiares o compañeros de trabajo

Es muy importante que toda la información que proporciones al cliente sobre su adeudo sea verídica.



Juntos construimos un mundo mejor a través de la inclusión financiera