

Anexo I

REGISTRO DE AGENCIAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL FIDEICOMISO DE RECUPERACIÓN CREDITICIA – LEY 12.726

DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO

1.- Inscripción en el Registro: requisito para la contratación

Solamente podrán ser contratadas las Agencias de Cobranza Extrajudicial que se encuentren debidamente inscriptas en el Registro.

El servicio a contratar consistirá en gestionar la cobranza extrajudicial de créditos que integran la cartera del Fideicomiso, con prescindencia de que los mismos estén o no en situación contenciosa.

A tal fin, el Comité de Administración aprobará convocatorias cuando lo estime pertinente, las que serán publicitadas en la forma y por los medios que considere apropiados.

En ningún caso la inscripción en el Registro implicará para el Fideicomiso obligación de contratación y para las Agencias derecho a ser contratadas.

2.- Normas jurídicas

El Registro de Agencias de Cobranza Extrajudicial se regirá por las siguientes normas: Ley 12.726, sus modificatorias y complementarias; Código Civil y Comercial de la Nación; Contrato de Fideicomiso; Ley 24.441; por el presente y por las demás normas operativas y de procedimiento que establezca el Comité de Administración.

3.- Postulantes

Podrá inscribirse en el Registro cualquier Persona Física, Jurídica o Unión Transitoria de Empresas (U.T.E.) que resida en el país y que opere en el mercado ofreciendo el servicio de gestión extrajudicial de cobranzas y recupero de saldos morosos.

4.- Impedimentos para la inscripción

No podrán inscribirse quienes:

- a) Se encuentren inhabilitados por condena judicial.
- b) Se hallen quebrados o concursados, mientras no obtengan su rehabilitación.
- c) Hubiesen sido condenados en sede penal por comisión, en cualquier grado de participación, de delitos dolosos o preterintencionales.
- d) Sean deudores morosos impositivos o previsionales, o deudores morosos del Fisco por decisión judicial o administrativa firme.
- e) Se desempeñen como patrocinantes o representantes de contrapartes del Fideicomiso en cuestiones judiciales o actuaciones administrativas.
- f) Se desempeñen como empleados en relación de dependencia con el Fideicomiso, o se hubiesen desempeñado en dicho carácter en los últimos tres años.

Los impedimentos anteriormente descriptos serán también de aplicación a aquellas empresas cuyos directores, síndicos, o representantes legales, se encontraren comprendidos en dichas causales.

Los postulantes deberán acompañar una declaración jurada en la que manifiesten no hallarse incurso en ninguna de las circunstancias precedentemente señaladas.

5.- Trámite

a. Solicitud de inscripción

- Oportunidad

Las Agencias de Cobranza Extrajudicial podrán inscribirse en el Registro en el lapso que habilite la convocatoria que a tales efectos apruebe el Comité de Administración.

- Lugar de presentación

A los fines de la registración, los postulantes deberán presentar sus antecedentes en la sede administrativa del Fideicomiso ubicada en la calle Bartolomé Mitre 430, Piso 4°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Forma

Las solicitudes deberán ser presentadas por triplicado en un solo sobre cerrado, debiendo estar todas las hojas firmadas y selladas.

Las presentaciones serán redactadas en idioma nacional, sin testaduras, enmiendas, raspaduras o palabras interlineadas, en cuyo caso y si no resultan debidamente salvadas, se rechazarán sin más consideración.

Si la solicitud la efectuare una persona física, deberá consignar su nombre y apellidos completos y documento de identidad con identificación de tipo y números, adjuntando copia certificada del mismo.

Tratándose de personas jurídicas, el representante deberá acompañar los poderes debidamente legalizados que acrediten en forma legal tal carácter y acompañar copia certificada de los contratos y estatutos sociales de la sociedad.

En cualquier caso, se deberá denunciar y acompañar constancia de C.U.I.T., inscripción en impuestos nacionales, provinciales y municipales.

Las empresas que formularen propuestas en forma de Unión Transitoria de Empresas (U.T.E.), deberán dar cumplimiento a todas las normas legales en forma individual, debiendo acompañar copia certificada de los convenios suscriptos entre las mismas a tal fin, debidamente inscriptos conforme a los recaudos exigidos por la legislación vigente.

- Contenido

En la solicitud de inscripción al Registro, las Agencias de Cobranza Extrajudicial deben efectuar una explicación detallada de los siguientes puntos:

- a) Infraestructura física, entendiéndose por tal a las oficinas e instalaciones para la atención personalizada y ubicación de las mismas; y sistemas informáticos y de comunicaciones afectados a la prestación del servicio.

- b) Cantidad de recursos humanos afectados a la prestación del servicio; con detalle de su capacitación y antecedentes en cobranzas, gestión de recupero y negociación.
- c) Antecedentes de recupero de cartera de origen bancario o similar; con información relativa al volumen de casos que se encuentran manejando al momento de postularse para el Registro, expresado en cantidad de deudores y monto; antigüedad promedio de las deudas asignadas; y porcentualización de resultados, medido en parámetros tales como Monto asignado vs. Recuperado, Casos asignados vs. Casos resueltos, con indicación del promedio de días de resolución de los casos asignados por cada línea de producto.
- d) Cobertura: Exponer cual es la cobertura territorial que poseen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o Provincia de Buenos Aires de conformidad con las divisiones territoriales que se expresan en la parte final del presente Anexo.

- Efectos

La presentación implica el pleno conocimiento, aceptación y sometimiento a todas las disposiciones relativas al Registro de Agencias de Cobranza Extrajudicial y a las Convocatorias, no admitiéndose reclamo o reserva alguna.

- Alcances de la solicitud

Toda información y antecedentes será presentada con carácter de declaración jurada.

Toda falsedad comprobada será causal de exclusión del Registro, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que pudiera corresponder al Fideicomiso.

b. Admisión en el Registro

Ingresadas las solicitudes, las Agencias de Cobranza Extrajudicial serán calificadas por una Comisión de Evaluación convocada a tales efectos en oportunidad de cada convocatoria, conforme los parámetros y metodología de evaluación que se aprueban en Anexo II, Punto I.

La admisión en el Registro no generará derecho alguno, ni actual ni futuro, a la Agencia a ser contratada. El rechazo de la admisión, por su parte, no será pasible de impugnación ni recurso, ni dará lugar a indemnización alguna.

DE LA CONTRATACIÓN

1.- Contratación

El Fideicomiso contratará, conforme los parámetros y metodología de evaluación que se aprueban en Anexo II Punto II, cuando lo estime pertinente, a las Agencias de Cobranza Extrajudicial registradas, de conformidad con su cobertura jurisdiccional. No obstante ello, la contratación se realizará bajo la modalidad de prestación de servicios no exclusiva, por lo que podrá haber más de una Agencia en la zona geográfica asignada.

El servicio consistirá en gestionar la cobranza extrajudicial de los créditos fideicomitados que se le asignen, mediante la negociación y suscripción de convenios de cancelación y/o refinanciación en el marco de los lineamientos de cobranza que el Fideicomiso establezca.

El Fideicomiso se reserva la potestad de decidir qué casos asignará a la Agencia, su cantidad y características; la duración de la asignación y el tipo de gestiones que la Agencia deberá efectuar con relación a cada uno de ellos.

Mientras una Agencia tenga asignado un caso, el mismo no podrá ser asignado a ninguna otra; ello sin perjuicio de su asignación a un Estudio Jurídico externo, quien tendrá a su cargo la representación judicial de este ente fiduciario.

2.- Plazo de ejecución

En el caso de que una Agencia de Cobranza Extrajudicial debidamente inscripta resulte contratada, el contrato tendrá una validez inicial de dos años. El Fideicomiso podrá, a su sola opción, renovar el contrato por los plazos que estime pertinentes.

No obstante lo expuesto, el Fideicomiso podrá resolver en cualquier momento el contrato durante el curso de su ejecución, previa notificación fehaciente a la Agencia con una anticipación no menor a 30 (treinta) días.

Cuando la resolución fuera formulada por la Agencia, el preaviso no podrá ser inferior a 60 (sesenta) días, quedando a cargo de la misma los daños y perjuicios que su rescisión ocasione al Fideicomiso.

3.- Retribución

Las Agencias de Cobranza Extrajudicial percibirán como única contraprestación por los servicios prestados hasta el 15% (quince por ciento) del saldo actualizado de deuda calculada conforme el Manual de Políticas de Cobranza vigente, el cual estará exclusivamente a cargo del deudor, codeudor o fiador.

4.- Gastos

Todos los gastos y/o erogaciones en los que incurran las Agencias de Cobranza Extrajudicial para el cometido de su gestión de cobranza serán a su exclusiva cuenta, no pudiendo bajo ningún concepto repetirlos al Fideicomiso. En ningún caso se admitirán reclamos o pedidos de reconocimientos de costos adicionales, cualquiera fuese su naturaleza, aun cuando el deudor resultare incobrable o insolvente.

5.- Personal de las Agencias de Cobranza Extrajudicial

Las Agencias tendrán a su cargo en exclusiva relación de dependencia al personal que afecten, deslindándose el Fideicomiso en forma expresa de toda responsabilidad vinculada al cumplimiento de las normas laborales y/o previsionales que le corresponden.

6.- Obligaciones de las Agencias de Cobranza Extrajudicial

Pesan sobre las Agencias, sin perjuicio de las restantes obligaciones emergentes del contrato, las siguientes obligaciones:

- Realizar todas las medidas tendientes a la recuperación de los créditos cuya cobranza se les ha asignado, según los lineamientos de cobranza definidos por el Fideicomiso.
- Brindar información detallada de las gestiones realizadas con relación a los créditos cuya cobranza se ha asignado y sus resultados, por el medio que el Fideicomiso disponga y en cada oportunidad que éste requiera.

- Guardar absoluta confidencialidad respecto de cualquier información recibida por el Fideicomiso o que hubiere conseguido en el marco de la gestión encomendada.

DISPOSICIONES COMUNES

1.- Agencias de Cobranza Extrajudicial preexistentes

La Agencias de Cobranza Extrajudicial que al tiempo de cada convocatoria ya estuviesen registradas y/o tuvieran contrato vigente, serán valuadas y calificadas de conformidad con las categorías previstas en el Punto I.- ii), según sus niveles de eficiencia y performance de recupero y deberán consentir en forma expresa las nuevas modalidades contractuales.

2.- Jurisdicción

Los Tribunales de Justicia Ordinaria de la Ciudad de La Plata serán competentes para dirimir todas las cuestiones que tuvieren lugar con motivo del presente.

COBERTURA GEOGRAFICA
Primer Cordón Urbano y Capital Federal

- **Capital Federal**
- **Vicente López**
- **San Isidro**
- **Malvinas Argentinas**
- **José C. Paz**
- **San Miguel**
- **San Martín**
- **Hurlingham**
- **Moreno**
- **Ituzaingó**
- **Merlo**
- **Morón**
- **3 de Febrero**
- **La Matanza**
- **Avellaneda**
- **Lanús**
- **Lomas de Zamora**
- **Esteban Echeverría**
- **Ezeiza**
- **Presidente Perón**
- **Almirante Brown**
- **Quilmes**
- **Berazategui**
- **Florencio Varela**

Partidos del Segundo Cordón Urbano

- **Tigre**
- **San Fernando**
- **Escobar**
- **Pilar**
- **Gral. Rodríguez**
- **Marcos Paz**
- **Gral. Las Heras**
- **San Vicente**
- **Cañuelas**

Partidos de la Provincia de Buenos Aires

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| ➤ San Nicolás | ➤ Ramallo |
| ➤ San Pedro | ➤ Colón |
| ➤ Pergamino | ➤ Bartolomé Mitre |
| ➤ Baradero | ➤ Zárate |
| ➤ Campana | ➤ San Antonio de Areco |
| ➤ Carmen de Areco | ➤ Exaltación de la Cruz |
| ➤ Capitán Sarmiento | ➤ Luján |
| ➤ San Andrés de Giles | ➤ Mercedes |
| ➤ Suipacha | ➤ Chacabuco |
| ➤ Salto | ➤ Rojas |
| ➤ Chivilcoy | ➤ Bragado |
| ➤ Alberti | ➤ General Arenales |
| ➤ Junín | ➤ Leandro N. Alem |
| ➤ 9 de Julio | ➤ General Pinto |
| ➤ General Villegas | ➤ Florentino Ameghino |
| ➤ Rivadavia | ➤ Carlos Tejedor |

- Lincoln
- Navarro
- Lobos
- Saladillo
- Pehuajó
- Pellegrini
- Tres Lomas
- Guaminí
- Hipólito Irigoyen
- General Alvear
- General Belgrano
- General Paz
- La Plata
- Berisso
- Punta Indio
- Castelli
- Tordillo
- General Guido
- Azul
- Olavarría
- Coronel Suárez
- Puan
- Benito Juárez
- Ayacucho
- General Lavalle
- General Madariaga
- Villa Gesell
- Balcarce
- General Alvarado
- Necochea
- Gonzalez Chaves
- Coronel Pringles
- Tornquist
- Monte Hermoso
- Villarino
- General Viamonte
- 25 de Mayo
- Roque Pérez
- Carlos Casares
- Trenque Lauquen
- Saliqueló
- Adolfo Alsina
- Daireaux
- Bolívar
- Las Flores
- Monte
- Brandsen
- Ensenada
- Magdalena
- Chascomús
- Pila
- Dolores
- Rauch
- Tapalqué
- General La Madrid
- Saavedra
- Laprida
- Tandil
- Maipú
- Partido de la Costa
- Pinamar
- Mar Chiquita
- General Pueyrredón
- Lobería
- San Cayetano
- Tres Arroyos
- Coronel Dorrego
- Bahía Blanca
- Coronel Rosales
- Patagones

Anexo II

**AGENCIAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL
METODOLOGIA DE EVALUACION**

METODOLOGIA DE EVALUACION

I.- Para la inscripción en el Registro de Agencias de Cobranzas Extrajudiciales

Todas las Agencias de Cobranza que cumplan con los requisitos formales previstos en el Anexo I Punto 5 a) del Registro, serán inscriptas en él.

Sin embargo, serán valuadas, calificadas y agrupadas conforme el procedimiento que a continuación se detalla:

La valoración global para la inscripción de nuevas Agencias de Cobranza Extrajudiciales en el Registro será la suma algebraica de las valoraciones parciales de cada uno de los siguientes rubros:

Infraestructura física	Recursos Humanos	Antecedentes de gestión
30 puntos	30 puntos	40 puntos

Para el caso de Agencias cuya área de cobertura abarque partidos que no comprendan a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Partidos del Gran Buenos Aires detallados en el Anexo I (1er. Cordón de Gran Buenos Aires y 2do. Cordón de Gran Buenos Aires), el Fideicomiso podrá hacer una evaluación y calificación particular teniendo en cuenta las particularidades de las zonas de cobertura y los aspirantes.

A los fines descriptos en el primer párrafo, deberán tomarse los siguientes parámetros:

➤ **Infraestructura física**

Oficinas:

- a) Calidad, tamaño y capacidad de las Instalaciones para la atención personalizada; ubicación de las mismas en zonas céntricas, o cercanas a sucursales bancarias.
- b) Centro de operación telefónica (call center), con cantidad de puestos disponibles.
- c) Horario de atención al público, personalizada y/o telefónica, de un mínimo de nueve (9) horas diarias, los días de semana, entre las 09:00 y las 18:00 horas.

Sistema informático (software) con las siguientes posibilidades, entre otras:

- a) Discado automático de números telefónicos (Sistema I.V.R.).
- b) Agenda automática de llamados a realizar (Sistema I.V.R.).
- c) Listado automático de acciones complementarias (Sistema I.V.R.).
- d) Emisión automática de modelos de intimaciones a los clientes (Sistema IVR).
- e) Información de gestión en tiempo real.
- f) Internet
- g) Conexión con bureaus de créditos.

Sistemas de comunicaciones:

- a) Central telefónica digital con software de distribución de llamadas ACD y de traficación de llamadas.
- b) Equipo de grabación digital de llamadas y conversaciones.
- c) Central telefónica compatible con el sistema del Fideicomiso para su interconexión y apta para la instalación de supervisores remotos para auditar las operaciones, desde puestos que el Fideicomiso fije.

➤ **Recursos Humanos**

- a) Profesionales afectados a la prestación del servicio.
- b) Cantidad, nivel de capacitación y experiencia del personal en cobranzas, gestión de recupero y negociación del personal.

➤ **Antecedentes de gestión**

- a) Volumen de casos que se encuentran manejando expresado en cantidad de deudores y monto.
- b) Monto promedio de las deudas gestionadas.
- c) Antigüedad promedio de las deudas asignadas.
- d) Tipos de deudas gestionadas habitualmente.
- e) Experiencia sobre cada tipo de deuda gestionada.
- f) Porcentualización de Resultados por línea de producto:
 - Monto asignado vs. Recuperado
 - Casos asignados vs. Resueltos
 - Promedio de días de resolución de los casos asignados por cada línea de producto.

Las Agencias de Cobranza Extrajudicial incorporadas al Registro serán calificadas y agrupadas en categorías, a las que se le asignarán los puntajes emergentes de la aplicación de las siguientes matrices valuatorias:

Infraestructura física	Recursos Humanos	Antecedentes de gestión
A= 30	A= 30	A= 40
B= 24	B= 24	B= 32
C= 18	C= 18	C= 24
D= 12	D= 12	D= 16
E= 6	E= 6	E= 8

CATEGORIA	PUNTOS
A	de 81 a 100
B	de 61 a 80
C	de 41 a 60
D	de 21 a 40
E	menor a 20

II.- Para la contratación de Agencias de Cobranzas Extrajudiciales debidamente inscriptas en el Registro

El Comité de Administración irá contratando a las Agencias de Cobranza Extrajudiciales inscriptas según las necesidades, en orden decreciente, partiendo siempre por aquellas que hubieren obtenido una calificación mayor.