

TERMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y RECUPERACION DE CARTERA DE CRÉDITOS EN MORA TEMPRANA

I. Objetivo del servicio

Contratar los servicios de una empresa, que brinde el soporte en la gestión de cobranza de los créditos que proyectan impactar en la mora contable (cuadro N° 01 Tramo contención de mora temprana), a través de Canales Alternativos de Cobranza tales como: Call Center, WhatsApp, SMS e IVR.

II. Descripción del servicio

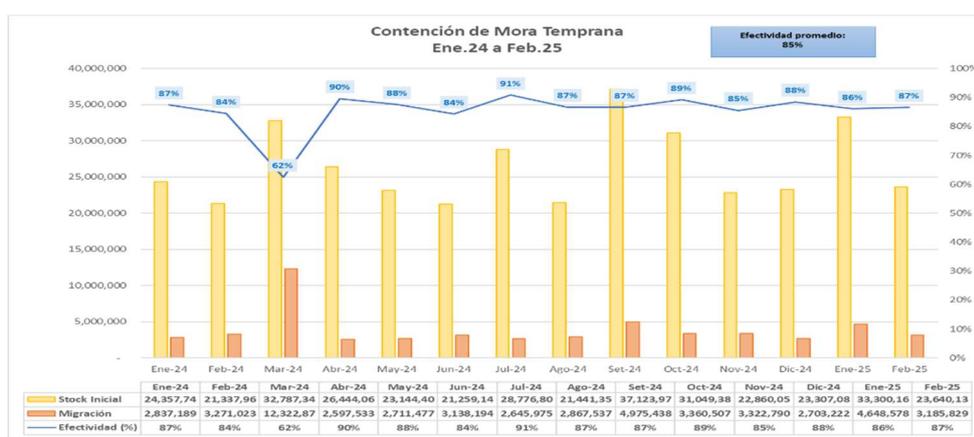
Contratar a una empresa que se encargue de realizar la gestión de cobranza de créditos en Mora temprana, cartera que se integra por los créditos que proyectan afectar la mora contable. En el siguiente cuadro se detalla los tramos de contención:

Cuadro N° 01

Tramos de Contención de Mora Temprana		
Tipo De crédito	Días de atraso	Día de impacto
No Minoristas	>= -15 a < 16 días de atraso	Proyectan impactar con más de 15 días de atraso
Micro y Pequeña empresa	0> a < 31 días de atraso	Proyectan impactar con más de 30 días de atraso
Consumo e Hipotecario	0> a < 91 días de atraso	Proyectan impactar con más de 90 días de atraso

La empresa a contratar deberá brindar el soporte de gestión de cobranza con canales alternativos con la finalidad de obtener resultados favorables y sostenibles en la Contención de Mora. Conforme se aprecia en el Gráfico N° 01, se observa que el promedio de contención de mora temprana de Caja Maynas es de 85%, por lo que la empresa deberá mantener el indicador por encima del promedio que mantiene Caja Maynas.

Gráfico N° 01



“LA CAJA” requiere de los servicios de “EL LOCADOR”, quien cuenta con experiencia en prestar servicios de cobranza de créditos con mora temprana, a fin de que se encargue de la cobranza que a criterio de “LA CAJA” y coordinación con EL LOCADOR requiera de su intervención.

Por tales razones, “EL LOCADOR”, conviene en prestar sus servicios de cobranza de créditos con mora temprana, servicio que consistirá en realizar las gestiones siguientes:

- Implantar un servicio de **cobranza externa basada en la inteligencia artificial** tales como: Call Center, WhatsApp, SMS e IVR, que permita realizar un barrido total de la base de cartera asignada y que proyectan impactar en la mora contable.
- Medir el nivel de **efectividad de Contención de mora** que proyecta impactar la mora contable a nivel de Agencia, Zonas e Institución, a través de una empresa externada basada en inteligencia artificial.
- Realizar el ejercicio de **negociación y recaudo** previo para lograr generar ingresos adicionales de manera rápida, sencilla y efectiva.
- Analizar la **base de datos** remitida por Caja Maynas.
- Identificar los registros que cuenten con **información de contacto actualizada**, para un mejor diseño de la estrategia de aproximación.
- Definir las **reglas de negocio y reglas de negociación** para el tramo de cartera a gestionar., etc., destinada también a lograr el pago de las obligaciones puestas a cobranza y demás negociaciones en beneficio de Caja Maynas.

III. Requisitos del Locador

EL LOCADOR, deberá contar como mínimo con RUC activo, no contar con deudas morosas (como excepción máxima 100% CPP), cobranzas coactivas y demás requisitos que la Caja Maynas requiere para contratar una empresa de servicios que gestionará la cartera que se integra por los créditos que proyectan a afectar la mora contable.

- **Experiencia y equipo multidisciplinario:** El Locador deberá contar con experiencia de gestión de cobranza y en la prestación de los servicios materia del presente contrato.

Asimismo, para evaluar la experiencia del proveedor se requiere de la siguiente documentación:

- Currículum vitae: Resumen de la experiencia y habilidades del proveedor.
- Certificados de Capacitación en manejo de herramientas digitales.

“**EL LOCADOR**” mantendrá la confidencialidad de los datos e información entregada, incluyendo información objeto de derecho de autor, patentes, técnicas, modelos, invenciones, know-how, procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalles de diseño, información financiera, lista de clientes, inversionistas, empleados, relaciones de negocios y contractuales, pronósticos de negocios, planes de mercadeo y cualquier información revelada sobre terceras personas.

IV. Responsabilidades del Locador

“**EL LOCADOR**” es responsable por todos los actos que realice en el ejercicio del presente servicio, siendo responsable por los daños y perjuicios que con sus actos ocasione, así como por las acciones administrativas, civiles, y penales que se pudieran interponer en contra de “**LA CAJA**” por actos que le sean imputables, así como por inducir en error a los funcionarios o empleados de “**LA CAJA**” con el servicio que presta por el presente contrato.

Por consiguiente, “**EL LOCADOR**”, se obliga a asumir toda la responsabilidad civil, penal o de cualquier naturaleza a que pudiere haber lugar en la ejecución del presente servicio, quedando “**LA CAJA**” exenta de cualquier responsabilidad, inclusive si “**LA CAJA**” fuera demandada o denunciada por cualquiera de sus clientes o terceros por actos imputables a “**EL LOCADOR**”, éste se obliga a indemnizar a “**LA CAJA**” por cualquier daño o responsabilidad que le fuera imputada.

Así mismo, de ser “**LA CAJA**” comprendida en un proceso sancionador ante INDECOPI por cualquier hecho relacionada al servicio contratado, y se vea afectada con el pago de alguna multa pecuniaria, “**EL LOCADOR**” se obliga a reembolsar dicho pago a “**LA CAJA**”.

“**EL LOCADOR**” se obliga a informar sobre los resultados de sus gestiones en la oportunidad y periodicidad que “**LA CAJA**” le solicite.

“**EL LOCADOR**” debe participar en las reuniones de coordinación que sean determinados por “**LA CAJA**”.

“**EL LOCADOR**” se compromete a cumplir con las metas de recuperación establecidas por “**LA CAJA**” según el tipo de cartera.

V. Disolución de Contrato

De conformidad con el artículo 1430° del Código Civil, queda convenido se resolverá en forma automática:

- Incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones contraídas.
- Incumplimiento periódico y/o consecutivo de las metas de recuperación establecidas por “**LA CAJA**”.

VI. Forma de pago

El pago se realizará dentro de los 7 días hábiles de recepcionado el comprobante de pago, previa presentación del informe respectivo y conformidad del área usuaria.

Asimismo, en caso de presentarse deficiencias en la prestación del servicio, se establecen las siguientes penalidades:

- La empresa no envíe en más de dos oportunidades el reporte diario de gestión de cobranza, en cual se detalle los registros de contacto y no contacto con los clientes asignados, compromisos de pagos, en ese caso se aplica una penalidad del 10% en la comisión recibida.

Tabla N°01 Tabla de efectividad y pago

RANGO EFECTIVIDAD	S/. COSTO
De 88% a 90%	S/ 4,500
De 90.01% a 95%	S/ 5,500
> 95%	S/ 6,500

VII. Modalidad de contratación

El presente servicio es de naturaleza civil, por tanto, queda establecido que el personal que contrate LA LOCADORA no estará sujeto a relación de subordinación

frente a LA CAJA, en tal sentido gozará de plena libertad para la ejecución del servicio ofrecido, dentro del marco establecido en el presente documento y su propuesta técnica, procurando cautelar eficientemente los intereses de LA CAJA.

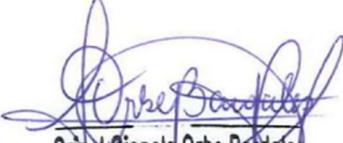
VIII. Periodo del Servicio

El presente servicio iniciara desde el 01 de abril del 2025 hasta el 31 de diciembre del 2025.

“**EL LOCADOR**” se obliga a mantener en estricta reserva la información proporcionada por “**LA CAJA**” para el cumplimiento de sus obligaciones, incluso hasta después de haber concluido la atención de la Orden de Compra.

“**EL LOCADOR**” ha tomado conocimiento de la Ley de Protección de Datos Personales Ley N° 29733 y su Reglamento, que tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento en un marco de respeto a los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen, comprometiéndose a su estricto cumplimiento en cuanto a la reserva y buen uso de los datos de los colaboradores, clientes y otras personas naturales y/o jurídicas que, en virtud del servicio contratado pudiera acceder. Asimismo, “**EL LOCADOR**” autoriza a la CMAC a mantenerlos en su(s) Base(s) de Datos, para los fines pertinentes con restricciones y facultades que establece la mencionada Ley.

Atentamente,



Griselda Orbe Baldales
Gerente de Recuperaciones (e)
CMAC MAYNAS S.A.