

PROPUESTA COMERCIAL · FASE PRODUCTIVA

Operación de cobranza con IA para Bradescard

Modelo comercial, alcance operativo y condiciones de servicio para la transición del piloto a operación continua de cobranza temprana.



PREPARADA PARA

Bradescard México

CONTACTO

Carlos H. Vélez

VÁLIDA HASTA

16 de julio de 2026

01 · CONTEXTO

Del piloto a producción: continuidad operativa con un modelo simple

Este documento presenta:

-
- 01 Modelo comercial en pesos mexicanos: fee fijo mensual + consumo por minutos de voz.
 - 02 Servicios y canales incluidos en el fee fijo (WhatsApp, SMS y Email sin costo adicional).
 - 03 AI Brain de Insights: consultas en lenguaje natural sobre la data de gestión.
 - 04 Capacidad operativa y cronograma de implementación.
 - 05 Niveles de servicio (SLA) con penalización por incumplimiento.
 - 06 Condiciones generales del contrato.
-

Modelo comercial: fee fijo + consumo por minutos

Un componente fijo de \$125,000 MXN mensuales cubre la plataforma completa, los canales digitales (WhatsApp, SMS y Email) y el acompañamiento estratégico. El componente variable se factura únicamente por minutos de voz efectivamente hablados, con cobro por segundo. Todos los precios de este documento están expresados en pesos mexicanos (MXN).

ESTRUCTURA DE TARIFAS

TRAMO	TARIFA POR MINUTO HABLADO
50,000 – 200,000 min/mes	\$3.60 MXN
200,001 – 500,000 min/mes	\$3.25 MXN
500,001 min/mes en adelante	\$3.05 MXN

02C · FACTURACIÓN Y CONCILIACIÓN

Facturación y soporte

Cierre, conciliación y soporte de la factura mensual.

-
- | | |
|----|--|
| 01 | Facturación mensual vencida en pesos mexicanos (MXN); el variable se calcula por segundo de voz efectivamente hablado. |
|----|--|
-
- | | |
|----|---|
| 02 | Reporte de soporte de la factura: dataset línea a línea con llamada, duración, resultado y canal. |
|----|---|
-
- | | |
|----|--|
| 03 | El fee fijo no tiene cargos ocultos: integraciones (API, webhooks), onboarding técnico y soporte 24/7 están incluidos. |
|----|--|
-



Incluido en el fee fijo: \$125,000 MXN / mes

El fijo cubre la operación completa de la plataforma — no hay costos adicionales por configuración, canales digitales ni acompañamiento.

- Canales digitales incluidos: WhatsApp, SMS y Email sin costo adicional.
- AI Brain de Insights incluido: consultas en lenguaje natural sobre la data de gestión, con respuestas inmediatas para el equipo de Bradescard.
- Configuración de prompts en español neutro y creación de agentes ilimitados por segmento.
- Pruebas A/B de guiones y estrategias de contacto.
- Trazabilidad completa y grabación de interacciones para auditoría.
- Dashboard e insights operativos en tiempo real, 24/7.
- Depuración continua de base de datos (números no válidos / NWP).
- Coaching estratégico de cartera quincenal con el equipo de Bradescard.
- Soporte técnico dedicado 24/7.
- Integraciones incluidas: API, webhooks y onboarding técnico sin costo.
- Capacidad operativa: +13,000 llamadas simultáneas; go-live en menos de 72 horas; reintentos configurables por segmento y horario.

04 · CANALES DE GESTIÓN

Canales activos en producción

Operación omnicanal — voz, WhatsApp, SMS y Email — donde la estrategia de contacto (frecuencias, intensidades, horarios y segmentos) la define y controla Bradescard. Callbook provee la ejecución, la trazabilidad y el cumplimiento normativo.

Llamada con voz IA

- Frecuencia, reintentos y horarios definidos por la estrategia de Bradescard.
- Conversaciones naturales con identificación plena y mensaje de monitoreo para auditoría.

WhatsApp conversacional

- Plantillas aprobadas vía Meta; conversaciones personalizadas y trazables.
- Cadencia y segmentación definidas por la estrategia de Bradescard.

SMS

- Contenido informativo: monto, canal de pago y recordatorios de fecha.
- Cadencia definida por la estrategia de Bradescard.

Email

- Detalle de la obligación y canales de pago habilitados.
- Cadencia definida por la estrategia de Bradescard.

Recordatorios automatizados

- Activación automática según fecha de promesa de pago.
- Cancelación inmediata cuando el deudor solicita no contacto.

CONDICIONES TRANSVERSALES

- Gestiones dentro del horario permitido por las Disposiciones de Condusef para despachos de cobranza: 8:00–21:00 horas en días hábiles, conforme al huso horario del domicilio del deudor.

- Identificación plena en cada contacto: entidad que se representa (Bradescard), motivo de la gestión y referencia del crédito, con números telefónicos identificables.
- Reglas de cobranza legítima cableadas en el agente: sin amenazas ni intimidación, sin contacto a terceros ajenos a la deuda, sin comunicaciones que aparenten origen judicial o de autoridad (Código Penal Federal, art. 284 Bis).
- Protección de datos conforme a la LFPDPPP vigente (DOF 20-mar-2025): tratamiento bajo el aviso de privacidad de Bradescard, atención de derechos ARCO y cifrado en tránsito y reposo.
- Trazabilidad total para auditoría: cada interacción queda grabada, tipificada y disponible con timestamp, canal y resultado.
- Hand-off inmediato a agente humano ante objeción legal, queja formal, solicitud expresa del deudor o cualquier escenario fuera de la política autorizada por Bradescard.



05 · SLA Y DISPONIBILIDAD

Niveles de servicio y disponibilidad

Compromisos operativos en producción. Las métricas se reportan mensualmente junto con la conciliación de recaudo.

DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMA

99.5%

Medido mensualmente sobre la ventana de operación L-S.

VENTANA DE OPERACIÓN DE LLAMADAS

L-V 7-19 · Sáb 8-15

Alineada a las Disposiciones Condusef de cobranza (8:00–21:00, días hábiles).

TIEMPO DE RESPUESTA A INCIDENTE CRÍTICO

≤ 1 h hábil

Caída total del servicio o impacto regulatorio.

TIEMPO DE RESPUESTA A INCIDENTE ALTO

≤ 4 h hábiles

Canal específico inoperante con workaround disponible.

ENTREGA DE WEBHOOKS DE EVENTOS

≤ 60 s p95

Acuerdo de pago, promesa, contacto efectivo.

REPORTING DE AUDITORÍA

Diario + semanal

Dataset completo de gestión (contactadas y no contactadas).

SOPORTE Y OPERACIÓN

- Customer Success dedicado a la cuenta.
- Canal directo de Slack / WhatsApp para el equipo operativo.
- Mantenimientos programados con aviso de 5 días hábiles y fuera de ventana de operación.
- Reportes ad-hoc bajo solicitud, entregados en ≤ 2 días hábiles.

Condiciones generales del contrato

Resumen ejecutivo de los términos comerciales y operativos. La instrumentación contractual definitiva se formaliza en MSA bilateral.

VIGENCIA	Contrato inicial de seis (6) meses contados a partir del go-live productivo, con renovación automática por períodos iguales salvo aviso de no renovación con 60 días de anticipación.
TERMINACIÓN	Cualquiera de las partes puede terminar el contrato con preaviso de 30 días sin causa, o de manera inmediata por incumplimiento material no subsanado en 15 días tras notificación.
FACTURACIÓN Y PAGO	Facturación mensual: fee fijo más el consumo de minutos del mes. Pago a 30 días desde emisión. Moneda: pesos mexicanos (MXN). Sin penalidades por volumen mínimo no alcanzado.
PROPIEDAD INTELECTUAL	El motor, los modelos y la plataforma son propiedad de Callbook. Los datos operativos y la cartera son y permanecen como propiedad de Bradescard en todo momento.
CONFIDENCIALIDAD	Acuerdo de confidencialidad bilateral mediante NDA dedicado (ver sección siguiente). Los datos personales de los deudores se tratan conforme a la LFPDPPP vigente en México.
LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	Limitada a la suma de los montos efectivamente facturados y pagados en los doce meses anteriores al evento que dé lugar a la reclamación, salvo dolo o culpa grave.
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	Operación alineada a las Disposiciones de Condusef en materia de despachos de cobranza, al artículo 284 Bis del Código Penal Federal y a la LFPDPPP — la normativa aplicable a la cobranza extrajudicial en México.
JURISDICCIÓN	

Ley aplicable: Estados Unidos Mexicanos. Disputas sometidas a los tribunales competentes de la Ciudad de México.



NDA y tratamiento de datos para fase productiva

Para dar continuidad al proceso, Callbook cuenta con un acuerdo de confidencialidad y tratamiento de datos personales estándar que cubre las dos dimensiones que el cliente suele plantear: protección de información comercial sensible y tratamiento de datos personales conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente en México (DOF 20 de marzo de 2025) y su normativa reglamentaria.

- | | |
|----|---|
| 01 | Plantilla estándar de NDA bilateral disponible desde Callbook, lista para revisión legal por parte del cliente. |
| 02 | Anexo de tratamiento de datos personales con finalidades, encargados, transferencias, periodos de retención y derechos del titular. |
| 03 | Disponibilidad para firmar el documento propuesto por el cliente si lo prefiere, sujeto a revisión legal recíproca. |
| 04 | Tiempo estimado de coordinación: 5 días hábiles desde el primer intercambio. |

Contacto comercial: Lucía Oñate · Head of Growth · lucia@callbook.ai · +57 315 210 9217 · www.callbook.ai