

PROPUESTA COMERCIAL · FASE PRODUCTIVA

Operación de cobranzas con IA para CrediSmart

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



PREPARADA PARA

CrediSmart

CONTACTO

Josefina Minoyetti

VÁLIDA HASTA

14 de julio de 2026

01 · CONTEXTO

Del piloto a producción: continuidad operativa, modelo de medición

Este documento presenta:

-
- 01 Modelo de cobro y estructura de tarifas.
 - 02 Volumen de registros y tramos de cartera disponibles.
 - 03 Canales de gestión activos y condiciones de uso.
 - 04 Niveles de servicio (SLA) y disponibilidad de plataforma.
 - 05 Condiciones generales del contrato.
-

02 · MODELO DE COBRO

Modelo de cobro variable indexado al desempeño

Calculado sobre recaudo efectivo conciliado del mes.

ESTRUCTURA DE TARIFAS

TRAMO	BAJO BENCHMARK (70-90%)	EN TARGET (90-110%)	SOBRE TARGET (>110%)
1-22 días	2.0%	2.5%	3.0%
22-30 días	3.5%	4.5%	5.5%

COMPARATIVO VS. BPO TRADICIONAL

Hasta ~40% de ahorro frente a un BPO tradicional, con skin in the game real.

TRAMO	BPO TRADICIONAL	RECAUDO AI (TARGET)	AHORRO
1-22 días	3.5% - 5.0%	2.5%	~40%
22-30 días	4.5% - 6.5%	4.5%	~20%

02B · BONIFICACIÓN Y BENCHMARK

Benchmark y bonificación

BENCHMARK DE REFERENCIA

TRAMO	BENCHMARK HISTÓRICO	FUENTE
1–22 días	75% – 80%	<i>Calibrado en piloto</i>
22–30 días	56%	<i>Promedio ponderado casas actuales</i>

Los valores anteriores son referenciales. La definición del piso operativo y de las garantías asociadas requiere una revisión previa de la calidad y el estado actualizado de las bases que se ingresen en producción.

BONIFICACIÓN POR CURE RATE

Aplica solo si desempeño $\geq 90\%$ del benchmark.

CURE RATE ALCANZADO	BONIFICACIÓN SOBRE RECAUDO
30% – 40%	+0.5% adicional
40% – 50%	+1.0% adicional
>50%	+1.5% adicional

02C · FACTURACIÓN Y CONCILIACIÓN

Facturación y conciliación

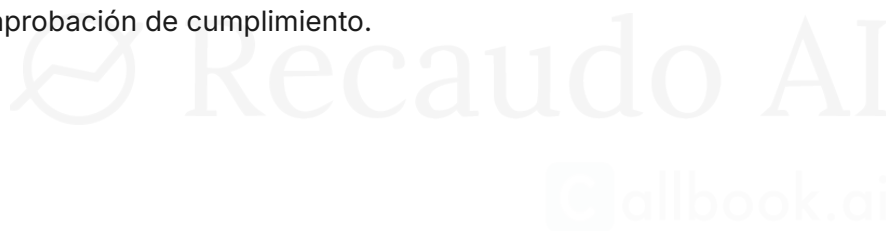
Cierre, conciliación y soporte de la factura mensual.

-
- | | |
|----|---|
| 01 | Cierre mensual: recaudo efectivo del mes calendario, conciliado contra los reportes de tesorería de CrediSmart antes de facturar. |
|----|---|
-
- | | |
|----|---|
| 02 | Periodo de conciliación de 5 días hábiles tras el cierre del mes para validar acreditaciones (incluyendo el delay de 48 h del medio de pago). |
|----|---|
-
- | | |
|----|--|
| 03 | Facturación dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente. Pago a 30 días. |
|----|--|
-
- | | |
|----|--|
| 04 | Reporte de soporte de la factura: dataset línea a línea con cliente, crédito, fecha de pago, monto recaudado y tramo de mora al momento de la gestión. |
|----|--|
-

Capacidad operativa para el volumen de CrediSmart

La plataforma absorbe el flujo de cartera temprana (1–30 días) de CrediSmart en producción sin tope de registros mensual: la infraestructura escala con el volumen de mora sin renegociar fees por crecimiento.

- Alcance productivo acotado a 1–30 días; los tramos posteriores se mantienen en la operación humana de CrediSmart por las razones técnicas y regulatorias acordadas en la mesa de piloto.
- Capacidad disponible para los volúmenes actuales de CrediSmart y para crecimiento sostenido sin necesidad de provisionamiento adicional por parte del cliente.
- Onboarding de nuevos tramos o nuevos segmentos sujeto a configuración estratégica conjunta y aprobación de cumplimiento.



Canales activos en producción

Operación omnicanal orquestada por el motor de Best Next Action, alineada a la Ley 2300 de 2023 y la supervisión SIC. Las condiciones de uso por canal se mantienen idénticas a las del piloto.

Llamada con voz IA

- Máximo 1 llamada efectiva por día por deudor.
- Hasta 7 intentos de remarcado o reagende solicitado por el cliente.
- Horarios: L-V 7:00–19:00, sábado 8:00–15:00.
- Mensaje legal de monitoreo no interrumpible por requisito de auditoría.

WhatsApp conversacional

- Uso con autorización del canal en originación o por opt-in explícito.
- 1 mensaje conversacional por día (vinculado a compromiso de pago).
- Mensajes personalizados y trazables, sin envío masivo invasivo.

SMS

- Hasta 4 SMS por mes (semanal) en casos de no contactabilidad.
- Contenido informativo: monto, canal de pago, recordatorio de fecha.

Email

- Uso con autorización del canal.
- 1 email informativo por día asociado a promesa de pago o soporte documental.
- Incluye detalles de la obligación y los canales de pago habilitados.

Recordatorios automatizados

- Activación automática según fecha de promesa.
 - Cancelación inmediata si el deudor solicita no contacto.
 - Seguimiento priorizado dentro del workflow.
-

CONDICIONES TRANSVERSALES

- Cumplimiento Ley 2300 de 2023 y supervisión SIC en todos los canales.
- Trazabilidad por canal con timestamp y resultado de cada interacción.
- Hand-off al equipo humano del cliente en escenarios fuera de la política de la IA (objeción legal, queja formal, refinanciamiento).
- Cancelación de contacto por canal cuando el deudor lo solicita expresamente.



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 Ley 2300 de 2023.

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	Doce (12) 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 sobre recaudo conciliado. Pago a 30 días desde emisión. Moneda: COP. Sin penalidades por volumen mínimo no alcanzado.
PROPIEDAD INTELECTUAL	El motor, los modelos y la plataforma de Recaudo AI son propiedad de Callbook. Los datos operativos y la cartera son y permanecen como propiedad del cliente en todo momento.
CONFIDENCIALIDAD	Acuerdo de confidencialidad bilateral mediante NDA dedicado (ver sección siguiente). Los datos personales de los deudores se tratan bajo Habeas Data colombiano.
LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	Limitada a la suma de las comisiones efectivamente facturadas y pagadas en los doce meses anteriores al evento que dé lugar a la reclamación, salvo dolo o culpa grave.
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	Operación alineada a Ley 2300 de 2023, supervisión SIC, Habeas Data y normativa aplicable a la cobranza extrajudicial en Colombia.
JURISDICCIÓN	Ley aplicable: República de Colombia. Disputas sometidas a arbitraje institucional ante la Cámara de Comercio de Bogotá.

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 operación bajo Habeas Data colombiano (Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios).

-
- | | |
|----|---|
| 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. |
|----|--|
-