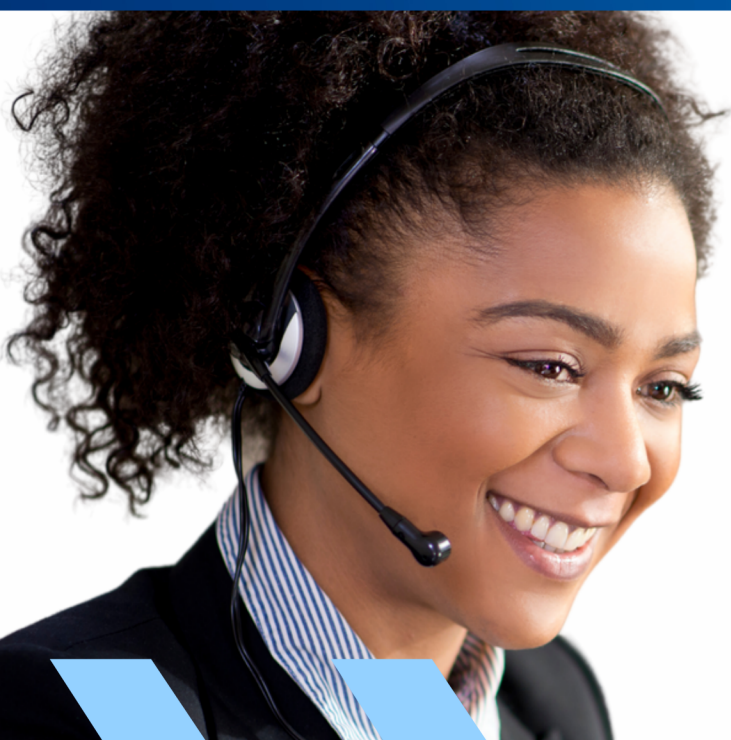


POLÍTICA DE COBRO Y COMUNICACIÓN CON CLIENTES

“Flexibilidad, Transparencia y Respeto”



VERSIÓN SEPTIEMBRE 2023



*En **Grupo NCS Construcciones**, nuestra política de cobro es más que un proceso, es una oportunidad para demostrar nuestro compromiso con la excelencia, la comprensión y el respeto. Al unir nuestras fuerzas, convertimos desafíos en triunfos y construimos un futuro financiero más sólido. ¡Juntos, escribamos un capítulo exitoso en esta historia!"*

En **GRUPO NCS CONSTRUCCIONES SRL**, valoramos profundamente la relación con nuestros clientes y reconocemos la importancia de mantener una comunicación clara y efectiva en todo momento. Nuestra Política de Cobro y Comunicación con Clientes refleja nuestro compromiso con la transparencia, la flexibilidad y el respeto en el proceso de cobro.

Entendemos que las circunstancias financieras pueden variar, y que nuestros clientes pueden encontrarse en situaciones excepcionales en algún momento. Por lo tanto, hemos desarrollado esta política con el objetivo de proporcionar un marco sólido que nos permita trabajar en colaboración con nuestros clientes para garantizar el cumplimiento de los compromisos de pago, al mismo tiempo que mantenemos una relación positiva y de confianza.

En esta política, detallamos nuestras prácticas y procedimientos para el cobro de pagos pendientes, destacando la flexibilidad en la definición de acuerdos de pago, la consideración de las preferencias de comunicación de nuestros clientes y el respeto hacia sus horarios y circunstancias personales. También establecemos la importancia de mantener la confidencialidad de la información financiera de nuestros clientes y explicamos cómo procedemos una vez que un expediente es remitido al departamento legal.

Esperamos que esta política sirva como guía para todos los involucrados en el proceso de cobro y comunicación con nuestros valiosos clientes. Estamos comprometidos en aplicarla de manera justa y consistente, y en mantener un diálogo abierto y constructivo con nuestros clientes en todo momento. Nuestra prioridad es ofrecer un servicio excepcional y contribuir al éxito financiero de nuestros clientes, y esta política refleja nuestro firme compromiso con esos principios.

Integridad

Empatía

Respeto

Comunicación Clara

Flexibilidad

Responsabilidad

Confidencialidad

Mejora Continua

Ética

Orientación al Cliente



Nuestra política de cobro se centra en dos objetivos clave:

1. Garantizar un proceso de pago efectivo y transparente que conduzca al cierre exitoso de la venta de inmuebles. Esto implica asegurar que nuestros clientes puedan adquirir sus propiedades de manera efectiva y planificada a medida que cumplen con sus cuotas de pago.
2. Mantener y fortalecer una relación positiva y de confianza con nuestros clientes a lo largo del proceso de gestión de cobro. Esta relación es esencial para asegurar el éxito a largo plazo de nuestras transacciones y la satisfacción del cliente en la adquisición de sus inmuebles futuros.

Equipo de Cobro:

Nuestro dedicado equipo de cobro está a cargo de gestionar todas las actividades relacionadas con el proceso de cobro. Esto abarca desde la comunicación con los clientes hasta el seguimiento de los pagos y la resolución de cualquier disputa o problema vinculado al proceso de cobro.

Responsabilidades de los Clientes:

Los clientes tienen la responsabilidad de realizar los pagos de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en sus contratos o acuerdos de pago. Esta puntualidad y cumplimiento son esenciales para garantizar una relación fluida y beneficiosa para ambas partes.



GESTIÓN DE CUENTA EN ATRASO

"Flexibilidad, Transparencia y Respeto"



Nuestro protocolo incluye los siguientes pasos:

- 1. Comunicación Inicial:** Cuando un cliente incurre en un atraso de pago, nuestro equipo de cobro se comunicará de manera amable y respetuosa con el cliente. El propósito de esta comunicación es recordarle su obligación de pago y, al mismo tiempo, fomentar una comunicación abierta para abordar cualquier problema o dificultad que pueda haber surgido.
- 2. Acuerdos de Pago:** En situaciones en las que nuestros clientes enfrenten dificultades financieras, les animamos a establecer acuerdos de pago flexibles. Estos acuerdos se adaptarán a la situación financiera individual de cada cliente, y podrán incluir términos razonables y alcanzables, como la definición de montos y fechas de pago. Este punto es de suma importancia, ya que, en ausencia de un acuerdo correspondiente, nuestro departamento legal tomará medidas apropiadas.
- 3. Recordatorios y Notificaciones:** Utilizaremos medios de contacto acordados previamente, como correo electrónico, teléfono u otros, para enviar recordatorios de pago y notificaciones. Nuestro objetivo es asegurarnos de que nuestros clientes estén siempre al tanto de sus obligaciones de pago.
- 4. Seguimiento de Pagos:** Llevaremos un registro detallado de los pagos recibidos y pendientes en nuestro sistema de seguimiento de cobros. Esto nos permitirá realizar un seguimiento constante de los pagos y notificar a los clientes de manera proactiva en caso de que se detecten atrasos.
- 5. Escalación:** Si un cliente continúa con atrasos significativos en los pagos y no coopera en la resolución de la situación, el caso será remitido a nuestro equipo legal para su revisión y posibles acciones adicionales. Esta medida se toma con el propósito de proteger los intereses de nuestra empresa y asegurar el cumplimiento de los términos acordados.

Entendemos que cada cliente puede tener sus propias preferencias en cuanto al canal de comunicación y el horario de cobro. Por lo tanto, estamos comprometidos en respetar y acomodar estas preferencias siempre que sea posible. A continuación, se detallan las opciones disponibles:

a. Correo Electrónico: Si prefiere la comunicación por correo electrónico, asegúrese de proporcionar una dirección de correo válida donde podamos enviarle recordatorios y notificaciones de pago.

b. Teléfono: Si prefiere las comunicaciones telefónicas, indique un número de teléfono en el que esté disponible para recibir llamadas relacionadas con el cobro.

c. Whatsapp: Si prefiere recibir notificaciones por WhatsApp, proporcione un número móvil actualizado para que podamos enviarle cartas o comunicaciones escritas según sea necesario.

d. Otro: Si tiene preferencias de comunicación específicas, háganoslo saber, y haremos todo lo posible para acomodarnos a ellas.

Tenga en cuenta que algunos medios de comunicación, como el correo electrónico o el correo postal, pueden estar sujetos a cargos o tarifas. Siempre se informará a los clientes sobre estos costos antes de utilizar un canal de comunicación sujeto a cargos.

Además, es importante destacar que todas estas comunicaciones y acuerdos se aplican a expedientes que aún no han sido remitidos al departamento legal. Una vez que un expediente es remitido al departamento legal, los abogados tendrán la libertad de establecer los mecanismos legales que consideren pertinentes para resolver la situación.

- a. Horario Comercial Regular:** Nuestro equipo de cobro realizará comunicaciones durante nuestro horario comercial regular.
- b. Horario Personalizado:** Si tiene restricciones de horario debido a su ocupación o circunstancias personales, háganoslo saber. Haremos todo lo posible para programar comunicaciones de cobro en un horario que le resulte conveniente.

Entendemos que las preferencias pueden variar de un cliente a otro, y nuestro objetivo es brindar un servicio de cobro personalizado que se adapte a sus necesidades y preferencias. La comunicación efectiva es fundamental para garantizar una experiencia positiva para nuestros clientes, y estamos comprometidos en hacer todo lo posible para respetar sus preferencias.

Estas preferencias de canal de comunicación y horario de cobro se recopilarán durante el proceso de establecimiento del acuerdo de pago o en cualquier momento que el cliente desee actualizar esta información.



Siempre que se llegue a algún acuerdo de pago, el mismo deberá formalizarse mediante correo electrónico y/o firma electrónica.



Aviso Legal para Clientes:

Las políticas y pautas presentadas en este documento son proporcionadas con el propósito de informar a nuestros valiosos clientes sobre nuestras prácticas y procedimientos estándar. Cada cliente es importante para nosotros, y nuestro objetivo es brindar un servicio de alta calidad y transparente.

Es importante destacar que estas políticas se ofrecen como guía general y pueden estar sujetas a cambios o adaptaciones en circunstancias específicas. Algunos clientes pueden tener acuerdos o términos particulares que difieran de las políticas generales presentadas aquí.

Siempre estamos dispuestos a discutir y aclarar cualquier aspecto de nuestras políticas y procedimientos con nuestros clientes. Si tiene preguntas o inquietudes, le animamos a ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente, quienes estarán encantados de asistirle y proporcionarle información específica para su situación.

Tenga en cuenta que estas políticas no constituyen un contrato legal, sino más bien un conjunto de directrices y prácticas que seguimos en nuestras operaciones habituales. Las relaciones contractuales específicas se rigen por acuerdos individuales y contratos celebrados entre la empresa y sus clientes.

Apreciamos la confianza que deposita en nosotros al elegir nuestros servicios y estamos comprometidos en brindarle la mejor experiencia posible.

GRUPO NCS CONSTRUCCIONES

Proyectos construidos por profesionales de experiencia.



Envía tus sugerencias:
clientes@ncs.com.do



Conoce sobre nosotros en:
ncs.com.do

GRUPO NCS CONSTRUCCIONES

T. 809-565-9596

Av. Republica de Colombia No. 65

Plaza Paseo del Botánico Local 6B