

APEX

POLÍTICA INTEGRAL DE COBRANZA PREVENTIVA, EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL

Documento rector para la gestión responsable de cartera,
negociación y protección de datos personales

Versión	1.0
Naturaleza	Política corporativa de cumplimiento y operación
Ámbito	Cartera propia, cedida, adquirida, administrada o entregada para gestión
Aplicación	Personal de cobranza, abogados, proveedores, encargados y terceros autorizados
Aprobación / vigencia	

1. Naturaleza, objeto y enfoque de la política

La presente Política constituye el documento rector de APEX para la administración y recuperación de obligaciones mediante gestión preventiva, extrajudicial y judicial. Su finalidad es establecer un estándar corporativo único para la negociación, contacto, tratamiento de información, documentación de acuerdos, escalamiento judicial y control de riesgos, de forma que la eficacia de la cobranza sea compatible con la dignidad de las personas, el debido proceso, la buena fe, la transparencia y el derecho a la protección de datos personales.

APEX entiende la cobranza como una actividad jurídica y de gestión que busca obtener el cumplimiento de obligaciones válidas y exigibles mediante soluciones proporcionales. La recuperación no se concibe como presión a cualquier costo. El resultado esperado es que cada gestión pueda ser explicada, justificada y demostrada: qué obligación se gestionó, con qué información, por qué canal, con qué fundamento, qué propuesta se formuló, qué respuesta produjo y qué actuación posterior correspondía.

Esta Política se integra con la Política de Protección de Datos Personales de APEX y con los procedimientos internos de seguridad, gestión de incidentes, ejercicio de derechos, conservación de información y control de proveedores. Cuando exista tensión entre una meta comercial de recuperación y una obligación legal o de protección de derechos, prevalecerá el cumplimiento del ordenamiento jurídico.

2. Ámbito de aplicación y origen de la cartera

La Política se aplica a cartera propia de APEX y a cartera recibida de bancos, cooperativas de ahorro y crédito, entidades financieras, casas comerciales, compañías de servicios, cesionarios, fideicomisos u otros acreedores o administradores legalmente habilitados. Comprende tanto la gestión realizada por APEX en nombre o por cuenta de un tercero como aquella que derive de obligaciones adquiridas legítimamente por APEX.

Cuando la cartera sea proporcionada por un cedente, acreedor o cliente, APEX exigirá que la entrega de información se encuentre jurídicamente sustentada y que exista trazabilidad suficiente sobre su procedencia, finalidad, calidad y condiciones de uso. La recepción de una base no será entendida como autorización ilimitada para tratar todos los datos contenidos en ella. APEX utilizará únicamente la información necesaria para identificar la obligación, contactar al titular, negociar, documentar el cumplimiento y, cuando corresponda, ejercer o defender derechos en sede judicial.

En cartera propia, APEX aplicará los mismos estándares. La titularidad económica de una obligación no elimina las limitaciones derivadas de la protección de datos, la privacidad, la dignidad, la buena fe y las normas aplicables a usuarios y consumidores.

3. Principios de actuación

Toda gestión de cobranza se desarrollará bajo juridicidad, lealtad, transparencia, finalidad, pertinencia, minimización, proporcionalidad, calidad, exactitud, confidencialidad, seguridad y responsabilidad proactiva. Estos principios no son declaraciones abstractas: constituyen criterios de decisión para cada llamada, mensaje, negociación, consulta de información, acuerdo o actuación judicial.

La lealtad exige que APEX no oculte la naturaleza de la gestión ni utilice engaño, suplantación o afirmaciones falsas. La transparencia exige que el titular pueda identificar razonablemente quién lo contacta, por cuenta de quién se gestiona, cuál es la obligación objeto de contacto y qué canales tiene

para verificar, negociar, reclamar o ejercer sus derechos. La minimización exige que no se utilice información porque simplemente esté disponible, sino porque sea pertinente para una finalidad legítima de cobranza.

La proporcionalidad impone que la intensidad de la gestión guarde relación con el estado de la obligación, las respuestas del titular, la existencia de acuerdos, la controversia planteada y el canal utilizado. APEX no estructurará incentivos que premien el hostigamiento, la amenaza, el engaño o la exposición del deudor frente a terceros.

4. La negociación como eje de la cobranza

La negociación constituye el eje de la gestión extrajudicial de APEX. Su propósito es construir una alternativa realista de cumplimiento antes de escalar innecesariamente el conflicto. El gestor deberá procurar comprender la situación de la obligación, identificar la capacidad y disposición de pago manifestadas por el titular y presentar, dentro de las autorizaciones otorgadas por el acreedor o conforme a las políticas de cartera propia, opciones claras y verificables.

La negociación deberá desarrollarse con información suficiente sobre capital, intereses, gastos legalmente procedentes, pagos registrados y saldo reclamado. No se ofrecerán quitas, refinanciamientos, novaciones, reestructuraciones, condonaciones, plazos o cierres que no estén autorizados. Tampoco se presentará como beneficio excepcional aquello que constituya un derecho del titular o una obligación legal del acreedor.

Toda propuesta relevante deberá dejar evidencia en el sistema. Cuando se alcance un acuerdo, sus condiciones esenciales deberán ser comprensibles y trazables: valor, forma de pago, fechas, consecuencias del incumplimiento, tratamiento de pagos parciales y efecto sobre la obligación. La gestión posterior deberá respetar el acuerdo vigente mientras no exista incumplimiento o una causa jurídica que justifique su modificación.

Cuando el titular controvierta razonablemente la existencia de la deuda, el monto, la identidad, la aplicación de pagos, la cesión, la representación de APEX o cualquier elemento sustancial, el gestor registrará la objeción y la remitirá al nivel de revisión correspondiente. La controversia no será tratada como una simple negativa de pago cuando existan elementos que requieran verificación.

5. Gestión telefónica y contactabilidad

La llamada telefónica es un canal de gestión y negociación, no un mecanismo de presión. APEX utilizará los números proporcionados legítimamente por el cedente, acreedor o titular, o aquellos incorporados a la cartera propia de forma lícita y compatible con la finalidad de cobro. Antes de ampliar o enriquecer datos de contacto se deberá evaluar la procedencia jurídica de la fuente y la necesidad de la información.

Al iniciar una llamada, el gestor se identificará de manera suficiente y verificará que mantiene comunicación con el titular, su representante, apoderado o persona autorizada antes de revelar información de la obligación. La verificación deberá ser proporcional: no se solicitarán datos excesivos ni categorías de información innecesarias para confirmar identidad.

La conversación se orientará a informar, escuchar y negociar. El gestor podrá explicar el estado de la obligación, consultar sobre posibilidades de regularización y presentar alternativas autorizadas. Deberá emplear lenguaje profesional, preciso y no intimidatorio. Se prohíben amenazas, insultos, presión

desproporcionada, simulación de consecuencias jurídicas, afirmaciones falsas sobre embargos o procesos, referencias penales improcedentes y cualquier conducta que pueda afectar la dignidad, privacidad o descanso de la persona.

La frecuencia de contacto será razonable y administrada mediante reglas internas de contactabilidad. La ausencia de respuesta no habilita una multiplicación indiscriminada de llamadas. Las franjas, reiteraciones y canales deberán configurarse para evitar hostigamiento y para respetar solicitudes razonables de contacto por medios específicos, siempre que ello no impida el ejercicio legítimo de derechos del acreedor.

Cuando el número corresponda a un tercero, APEX limitará la interacción a obtener, cuando sea jurídicamente procedente, una vía de contacto con el titular sin revelar la existencia, monto, mora, entidad acreedora, proceso judicial o información financiera. Familiares, empleadores, compañeros, vecinos y terceros no serán utilizados como instrumentos de presión.

6. Mensajería, correo electrónico y otros canales

Los mensajes SMS, correo electrónico, aplicaciones de mensajería y demás canales digitales deberán utilizarse con el mismo estándar de confidencialidad y proporcionalidad que la gestión telefónica. APEX procurará verificar la correspondencia del canal con el titular y reducirá al mínimo la información visible en notificaciones, asuntos de correo o vistas previas que puedan ser observadas por terceros.

Las comunicaciones deberán ser claras y evitar expresiones que simulen documentos judiciales, órdenes de autoridad o medidas no dispuestas legalmente. Cuando se remitan enlaces o instrucciones de pago, APEX adoptará controles de seguridad que reduzcan riesgos de fraude, suplantación y desvío de fondos.

7. Tratamiento de datos personales en cobranza

El tratamiento de datos personales se realizará únicamente sobre una base legitimadora aplicable y para finalidades determinadas vinculadas con la administración y recuperación de la obligación. En particular, APEX analizará según el caso el cumplimiento de obligaciones contractuales, obligaciones legales, órdenes judiciales, interés legítimo u otra condición de licitud prevista por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, sin asumir que una misma base jurídica resulta válida para todas las operaciones.

Cuando los datos no hayan sido obtenidos directamente del titular, APEX y el responsable correspondiente deberán asegurar el cumplimiento del deber de información en los términos que resulten aplicables, incluyendo la identificación del responsable, finalidades, base legal, origen de los datos, categorías tratadas, conservación, destinatarios y mecanismos para el ejercicio de derechos.

Los datos financieros, de contacto, contractuales, transaccionales y procesales se limitarán a lo necesario para la gestión. La información sensible o de categorías especiales no podrá utilizarse como elemento de presión ni como criterio discriminatorio de recuperación. El acceso a bases de datos de acceso público tampoco autoriza su explotación indiscriminada: cualquier utilización deberá ser compatible con la finalidad que justificó su disponibilidad y superar criterios de necesidad, proporcionalidad y minimización.

APEX mantendrá controles de acceso, trazabilidad de consultas, restricciones de descarga, confidencialidad, gestión de incidentes y conservación limitada. Queda prohibida la extracción de

bases para uso personal, su remisión a correos o dispositivos no autorizados, su comercialización, reutilización para finalidades ajenas o conservación una vez desaparecida la necesidad legítima.

8. Exactitud, actualización y tratamiento de objeciones

La calidad de la información es una condición de una cobranza legítima. Antes y durante la gestión se procurará mantener actualizados el saldo, pagos, identidad, datos de contacto, estado procesal y condición de la obligación. Los gestores no deberán continuar reproduciendo información que haya sido razonablemente cuestionada sin activar la revisión correspondiente.

Si una persona informa que el número no le pertenece al deudor, que existe homonimia, pago previo, error de saldo, suplantación, fallecimiento u otra circunstancia relevante, la novedad será registrada y sometida a validación. Cuando corresponda, se suspenderán las gestiones automáticas sobre el dato controvertido hasta obtener una respuesta suficiente.

9. Cobranza judicial y escalamiento jurídico

La cobranza judicial será utilizada cuando resulte jurídicamente procedente y estratégica, especialmente cuando la negociación haya sido infructuosa, exista riesgo de pérdida de derechos, sea necesario interrumpir o impedir efectos jurídicos adversos, existan garantías ejecutables o el análisis costo-beneficio justifique la acción. La judicialización no se utilizará como amenaza ficticia: solo podrá comunicarse como posibilidad cuando exista sustento jurídico y como actuación existente cuando efectivamente haya sido iniciada.

Los abogados de APEX analizarán el título, exigibilidad, legitimación, competencia, prescripción, garantías, pagos, documentos habilitantes y vía procesal aplicable conforme al ordenamiento jurídico ecuatoriano. La estrategia procesal deberá respetar el debido proceso, la buena fe procesal y las reglas específicas del Código Orgánico General de Procesos, Código Orgánico Monetario y Financiero, Código Civil, Código de Comercio, normativa financiera, de consumo y demás disposiciones aplicables según la naturaleza de la obligación.

La información incorporada a demandas, escritos, anexos, diligencias y solicitudes de medidas se limitará a lo jurídicamente pertinente. El hecho de que un dato se encuentre en poder de APEX no determina por sí mismo que deba incorporarse al expediente. En cada actuación deberá observarse necesidad, pertinencia probatoria y proporcionalidad.

La etapa judicial no excluye la negociación. Siempre que el marco jurídico, las instrucciones del acreedor y el estado procesal lo permitan, APEX podrá promover acuerdos de pago, transacciones, mediación u otros mecanismos legalmente admisibles que permitan una recuperación eficiente y documentada. Todo acuerdo que incida en un proceso deberá coordinarse con el equipo jurídico para producir los efectos procesales correspondientes.

10. Prácticas expresamente incompatibles con el modelo APEX

Son incompatibles con esta Política el hostigamiento, la coacción, la humillación, la discriminación, la divulgación innecesaria de la deuda, la amenaza con consecuencias inexistentes, la suplantación de autoridades, el uso de formatos destinados a aparentar providencias judiciales, el contacto con terceros para presionar al titular, la obtención engañosa de información y la utilización de datos personales para finalidades ajenas a la recuperación legítima.

También se considera incompatible mantener gestiones automatizadas cuando exista evidencia suficiente de pago o error de identidad; divulgar la obligación en lugares de trabajo; remitir información financiera a destinatarios no verificados; condicionar el ejercicio de derechos de protección de datos al pago; o utilizar información de salud, discapacidad u otras circunstancias especialmente protegidas como mecanismo de presión.

El personal deberá detener y escalar cualquier gestión cuando identifique una instrucción del cliente, proveedor o superior que pueda contravenir estas reglas. Ninguna meta de recuperación justifica una conducta ilícita.

11. Supervisión, evidencia y responsabilidad proactiva

APEX deberá poder demostrar el cumplimiento de esta Política mediante evidencia objetiva. Los sistemas procurarán registrar usuario, fecha, hora, canal, resultado, propuestas, acuerdos, objeciones, cambios de datos, pagos, accesos relevantes y escalamiento jurídico. La trazabilidad protege al titular, al acreedor y a APEX.

La supervisión comprenderá revisión de muestras de llamadas y mensajes, análisis de reclamos, auditoría de accesos, evaluación de proveedores, verificación de bases recibidas, controles de seguridad y seguimiento de indicadores. Los indicadores combinarán recuperación con calidad de gestión, cumplimiento de acuerdos, reclamos, correcciones de datos e incidentes.

El personal de cobranza y los abogados recibirán capacitación periódica en negociación, atención, protección de datos, seguridad, normativa financiera, prevención de prácticas abusivas y actualización jurídica. Los incumplimientos podrán generar medidas correctivas, restricción de accesos, sanciones internas, terminación contractual o acciones legales, según corresponda.

12. Derechos, reclamos y relación con el titular

APEX mantendrá canales para que las personas puedan verificar una gestión, formular objeciones, informar pagos, corregir datos, denunciar contactos indebidos y ejercer los derechos que les reconozca la normativa de protección de datos. La atención de un reclamo deberá ser trazable y suficientemente motivada.

El ejercicio de un derecho de protección de datos no extingue por sí mismo una obligación válida; del mismo modo, la existencia de una obligación no elimina los derechos del titular. APEX analizará ambos planos de manera coordinada, evitando utilizar la cobranza para obstaculizar derechos o utilizar una petición de datos como razón automática para desconocer una obligación legítimamente exigible.

12A. Canal de atención, negociación, quejas y reclamos del titular

APEX mantendrá un canal específico, accesible y trazable para que el titular, deudor, codeudor, garante, representante o persona afectada por una gestión pueda comunicar una solicitud relacionada con la cobranza. Este canal tendrá una doble finalidad: facilitar soluciones de pago y permitir la detección temprana de actuaciones incorrectas, abusivas o incompatibles con la Política de Protección de Datos Personales y con esta Política Integral de Cobranza.

El canal será identificado institucionalmente como “Canal de Atención y Reclamos de Cobranza APEX” y podrá operar mediante correo electrónico corporativo u otro medio oficialmente habilitado por APEX.

Antes de la publicación de esta Política, APEX deberá completar y mantener actualizados los siguientes datos: correo electrónico: gerencia@apexrecovery.ec teléfono de atención: 0984583684. No deberán utilizarse cuentas personales de los gestores para recibir reclamos.

La persona podrá seleccionar, como mínimo, la naturaleza de su comunicación dentro de las siguientes categorías: intención de pago; intención de negociación o arreglo; solicitud de liquidación o información de la obligación; comunicación de pago ya realizado; objeción sobre identidad, saldo, titularidad o aplicación de pagos; solicitud de actualización o rectificación de datos; reporte de número o canal de contacto incorrecto; reclamo por frecuencia, horario o forma de contacto; denuncia de cobranza abusiva; denuncia de divulgación de información a terceros; reclamo relacionado con privacidad o protección de datos personales; y cualquier otra incidencia que requiera revisión.

Intención de pago. Cuando el titular manifieste voluntad de cancelar total o parcialmente la obligación, el caso deberá ser registrado como oportunidad de regularización y derivado al gestor competente. APEX procurará entregar información suficiente sobre el saldo y los canales de pago autorizados, evitando obstáculos innecesarios para el cumplimiento. La manifestación de intención de pago no constituirá por sí sola un acuerdo, novación, reconocimiento adicional o modificación de la obligación, salvo que jurídicamente corresponda y exista la documentación necesaria.

Intención de negociación o arreglo. Cuando la persona manifieste que no puede efectuar el pago en las condiciones inicialmente reclamadas, pero expresa voluntad de solucionar la obligación, APEX activará la ruta de negociación. El caso podrá ser evaluado para convenio, pago parcial, refinanciamiento, reestructuración, transacción u otra alternativa autorizada por el titular de la cartera o aplicable a cartera propia. La propuesta, contrapropuesta, autorización y resultado deberán quedar documentados. Ningún gestor podrá comprometer condiciones para las que no tenga autorización.

Reclamo por cobranza abusiva. El titular podrá reportar llamadas excesivas o reiterativas, lenguaje ofensivo o intimidatorio, amenazas, presión indebida, simulación de actuaciones judiciales, información falsa sobre embargos o consecuencias legales, contacto utilizado para avergonzar o exponer al deudor, comunicaciones a terceros con revelación de la obligación, utilización indebida del lugar de trabajo, contacto por canales que razonablemente comprometan la privacidad, o cualquier conducta que pueda afectar su dignidad personal, familiar, honra, reputación o privacidad.

Todo reclamo por posible abuso será tratado como una incidencia de cumplimiento y no únicamente como una objeción comercial. APEX deberá preservar la evidencia disponible, incluyendo registro de llamadas, bitácoras, mensajes, grabaciones cuando existan legítimamente, usuario gestor, fecha, hora, canal y cartera relacionada. Cuando la naturaleza del hecho lo justifique, podrá suspenderse temporalmente la gestión realizada por el canal o gestor cuestionado mientras se verifica lo ocurrido, sin que ello implique extinción, condonación o reconocimiento de inexistencia de la obligación.

Reclamos vinculados con datos personales. Cuando la comunicación se refiera al origen de los datos, uso de un número telefónico o correo, divulgación a terceros, exactitud de la información, acceso, rectificación, eliminación, oposición, suspensión u otro derecho reconocido por la normativa de protección de datos, el caso será coordinado con el procedimiento de ejercicio de derechos previsto en la Política de Protección de Datos Personales de APEX. La existencia de la deuda no podrá utilizarse para negar o dificultar indebidamente el ejercicio de estos derechos.

Contenido mínimo del reclamo. APEX procurará solicitar únicamente la información necesaria para identificar y analizar el caso: nombre del solicitante; medio de contacto; identificación de la obligación o referencia cuando se encuentre disponible; motivo de la comunicación; descripción breve de los

hechos; canal, fecha aproximada y, cuando sea conocido, nombre o identificación del gestor; y documentos o evidencias que la persona voluntariamente desee aportar. No se exigirá información excesiva o no relacionada con la finalidad del reclamo.

Recepción y trazabilidad. Toda comunicación recibida por el canal deberá generar un registro o número de caso. APEX dejará constancia de la fecha de recepción, clasificación, responsable de revisión, actuaciones realizadas, evidencia examinada, respuesta y cierre. Los reclamos relacionados con posible abuso, revelación de datos, suplantación, error de identidad o incidentes de seguridad serán priorizados de acuerdo con su riesgo.

Respuesta. La contestación deberá ser clara, motivada y congruente con lo solicitado. Cuando se determine que existió una actuación incorrecta, APEX adoptará medidas correctivas que podrán incluir rectificación de información, corrección del canal, cese de una práctica, cambio de gestor, ajuste de reglas de contactabilidad, capacitación, medidas disciplinarias, revisión del proveedor o activación del procedimiento de incidentes de protección de datos. Cuando el reclamo no sea procedente, se explicarán de forma suficiente las razones y se mantendrá evidencia de la decisión.

Escalamiento externo. Cuando la cartera corresponda a una entidad del sistema financiero sometida a control de la Superintendencia de Bancos, APEX informará al usuario, cuando resulte pertinente, que la presentación del reclamo interno no limita los mecanismos que el ordenamiento jurídico reconoce frente a la entidad financiera, su Defensor del Cliente o la autoridad de control competente. En materia de protección de datos, tampoco se limitará el derecho del titular de acudir a la autoridad competente. APEX no realizará actos de represalia ni incrementará la intensidad de la cobranza por el hecho de que una persona haya formulado un reclamo de buena fe.

El análisis de reclamos tendrá además una función preventiva. Cumplimiento deberá identificar patrones por gestor, cartera, cedente, canal y tipo de incidencia. La reiteración de reclamos por llamadas excesivas, divulgación a terceros, datos incorrectos o amenazas deberá producir medidas de mejora y, cuando corresponda, revisión de los parámetros de cobranza o de la calidad de la base proporcionada por el cedente.

13. Aprobación, vigencia y mejora continua

La presente Política entrará en vigor desde su aprobación por el órgano competente de APEX. Será revisada periódicamente y, en todo caso, cuando existan reformas normativas, nuevos modelos de cartera, cambios tecnológicos, incorporación de inteligencia artificial, nuevos canales de contacto, incidentes relevantes, observaciones de autoridades o hallazgos de auditoría.

Los procedimientos operativos, guiones, matrices de contactabilidad, instructivos judiciales y contratos con proveedores deberán guardar coherencia con este documento rector. Ningún procedimiento interno podrá reducir las garantías aquí establecidas.

APROBACIÓN

Representante autorizado de APEX

Fecha: _____

Ficha mínima para el Canal de Atención y Reclamos

Tipo de solicitud	Pago / Negociación / Información / Rectificación / Cobranza abusiva / Privacidad-datos / Otro
Nombre del solicitante	
Documento o referencia	
Medio de contacto para respuesta	
Descripción de la solicitud o hecho	
Fecha/canal de la gestión cuestionada	
Evidencia aportada	
Número de caso APEX	
Responsable interno	
Resultado y medidas adoptadas	