



GENNIALS

BROCHURE COMERCIAL

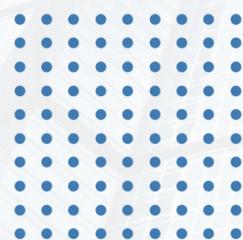
Presentación

WWW.GENNIALSBPO.COM





GENNIALS



Nuestra filosofía

En Gennials BPO, creemos en la libertad de ser tú mismo y en la pasión por hacer lo que te mueve. Estamos comprometidos con la innovación y la creatividad, nos esforzamos por crear un ambiente laboral dinámico, divertido y flexible. Nos enfocamos en el trabajo en equipo y en la construcción de una comunidad inclusiva y diversa. Nuestro objetivo es hacer una diferencia en el mundo a través de nuestra pasión por la tecnología y el compromiso con la sostenibilidad.

WWW.GENNIALSBPO.COM

01

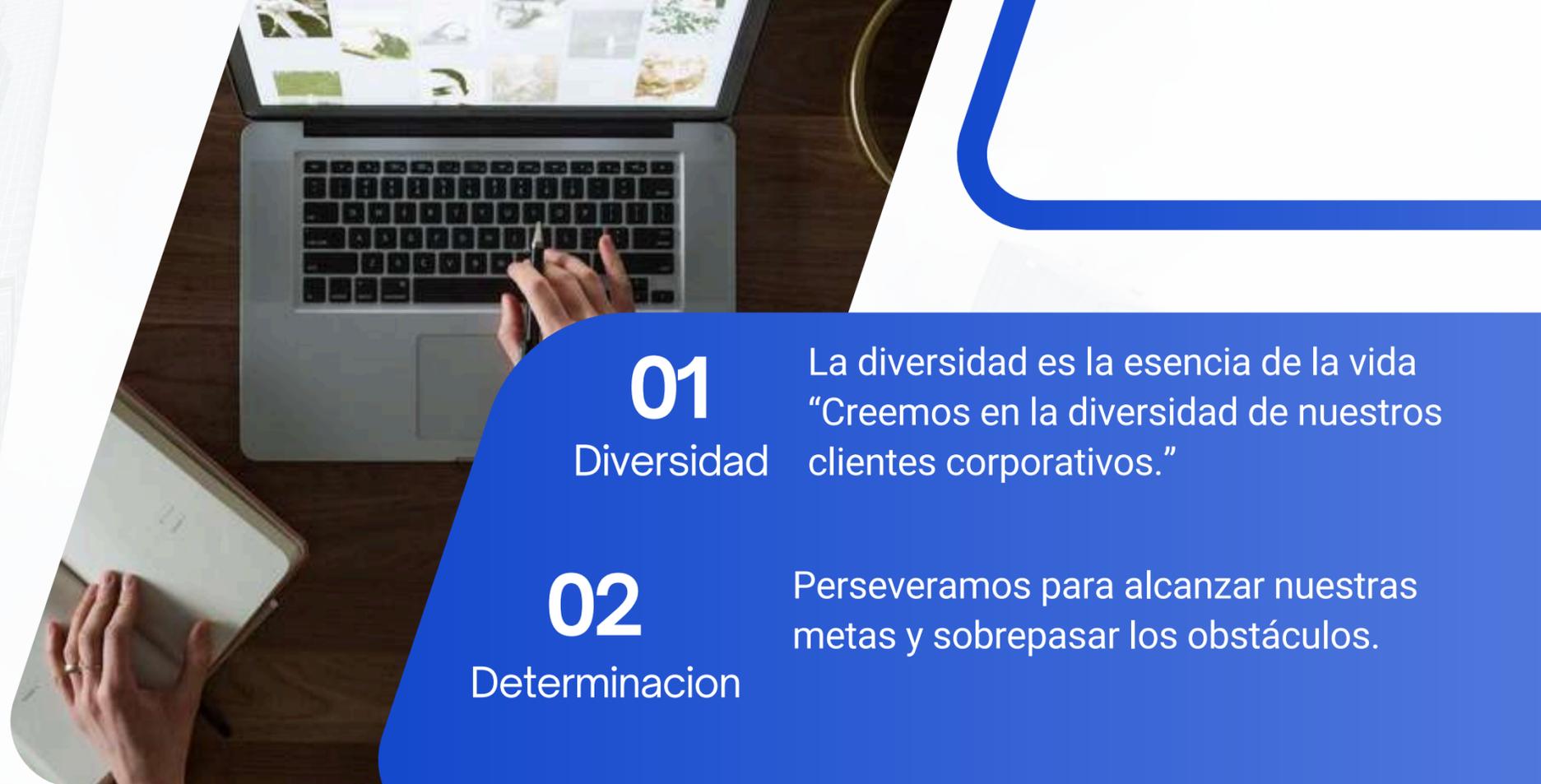
Diversidad

La diversidad es la esencia de la vida
"Creemos en la diversidad de nuestros
clientes corporativos."

02

Determinación

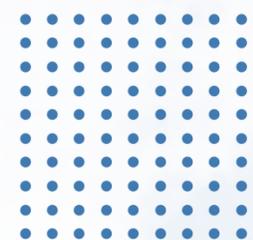
Perseveramos para alcanzar nuestras
metas y sobrepasar los obstáculos.





GENNIALS

Nuestro alcance



Cobranza

Capacidad técnica y operativa para administrar procesos de cobro en grandes volúmenes. Garantizamos excelentes resultados a través del cobro persuasivo para establecer la viabilidad de una negociación Comercial, lo cual se realiza a través de la investigación de bienes y estudio de títulos, actuando como fábrica de demandas y generando eficiencia en la negociación de clientes judicializados, impulso procesal, así como notificaciones efectivas

Geolocalización

En GENNIALS BPO, somos especialistas en brindar soluciones de geolocalización a través de nuestro Call center, ubicando personas a Nivel Nacional, proporcionamos datos reales y confiables, siguiendo los lineamientos en la ley Habeas Data y Ley 2300

Backoffice

En GENNIALS BPO, nos especializamos en proporcionar soluciones de backOffice a empresas que buscan optimizar procesos administrativos y de atención al cliente. Nuestro equipo capacitado y tecnología avanzada garantizan un servicio eficiente y de alta calidad, permitiéndote centrarte en lo que realmente importa: hacer crecer tu negocios.

Investigación Jurídica

En el entorno jurídico actual, la precisión y la rapidez en la obtención de información son fundamentales para el éxito de cualquier caso. En GENNIALS BPO, ofrecemos servicios de investigación jurídica a través de un call center especializado, diseñado para apoyar a abogados, despachos legales y departamentos de investigación.



Cobranza



Investigación Jurídica



Geolocalización



Back Office



SAC





GENNIALS

GENNIALS

COBRO ADMINISTRATIVO



Realizamos una investigación exhaustiva de datos para mejorar la contactabilidad con los deudores, siempre asegurándonos de cumplir con los más altos estándares de protección de datos personales.

COBRO PREJURIDICO



Gestionamos la cartera a través de un alto flujo de llamadas, cartas de cobro, emails, mensajes de texto, mensajes de voz (IVR) y brigadas de negociación para maximizar la recuperación de los montos adeudados.

CARTERA CASTIGADA



Desarrollamos acuerdos de pago personalizados y realizamos un estudio detallado de las garantías, asegurando un seguimiento continuo para garantizar el cumplimiento.

RECUPERACION JURIDICA



Nos encargamos de la gestión de cobranza extrajudicial con los deudores durante el proceso judicial, buscando siempre la terminación anticipada del proceso mediante el pago.

WWW.GENNIALSBPO.COM





GENNIALS

GENNIALS

Ley de protección de datos

En cumplimiento con la ley 1581 de 2012 sobre protección de datos, GENNIALS BPO, adoptó mecanismos internos para poner en práctica estas políticas, incluyendo herramientas de implementación homologables con parte de la ISO 27001, entrenamiento y programas de educación para la protección de la información de la organización y los de terceros.

Dada la trascendencia de gestionar correctamente la información personal en el sector de contact centers, la adopción de estos procesos permite brindar una atención exhaustiva y precisa a las preguntas, peticiones y reclamos de los titulares de los datos, en relación con cualquier aspecto del manejo de sus datos personales



WWW.GENNIALSBPO.COM





GENNIALS

Horarios de Cobertura – Gennials

En Gennials contamos con un esquema de atención diseñado para maximizar la recuperación de cartera dentro de los límites establecidos por la normativa vigente:

- Lunes a viernes: 7:00 a.m. – 7:00 p.m.
- Sábados: 8:00 a.m. – 3:00 p.m.

Cumplimiento Legal y Ético

- Nuestras herramientas tecnológicas integran de manera automática las restricciones horarias establecidas en la Ley 2300 de 2023, que regula los canales, días y horarios de contacto con los consumidores financieros.
- Este cumplimiento asegura que cada gestión se realice bajo parámetros legales, evitando reclamaciones y reforzando la confianza con los clientes.
-
- ◆ Diferencial Gennials: Gracias a esta cobertura, garantizamos una operación constante, eficiente y 100% alineada con la ley, alcanzando las metas de recuperación sin exponer a riesgos legales a nuestros aliados estratégicos.





GENNIALS

GENNIALS

Marco Legal Aplicable — Cobro de Carteras Bancarias y Cooperativas

En Gennials garantizamos que nuestra operativa está plenamente alineada con la normativa vigente en Colombia, especialmente en el manejo de cobranzas de carteras bancarias y cooperativas. Nuestro equipo no solo cuenta con experiencia práctica, sino también con pleno conocimiento de las leyes y circulares que regulan el sector:

Ejemplos Clave de Normativa Aplicable

- **Circular Externa 048 de 2008 (SFC)**

Establece que las entidades vigiladas deben gestionar la cobranza con diligencia y respeto al consumidor financiero, salvaguardando sus derechos.

Superfinanciera

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero – Artículo 98 numeral 4°

Obliga a las entidades financieras a prestar sus servicios de manera diligente y transparente hacia los clientes. Superfinanciera

- **Ley 45 de 1990**

Precisa que la mora en pagos periódicos no autoriza al acreedor a exigir la totalidad del crédito, a menos que exista un pacto previo.

- **Ley 1266 de 2008**

Regula la duración de los reportes negativos en centrales de riesgo (máximo 8 años) y establece condiciones para reportar deudas menores al 15% de un salario mínimo.

Nuestro Valor Diferencial

La combinación del conocimiento legal actualizado y la trayectoria del equipo gerencial nos permite aplicar estas normativas con precisión y responsabilidad, asegurando una cobranza efectiva, ética y alineada con los estándares legales vigentes.



WWW.GENNIALSBPO.COM



GENNIALS

Capital Humano

En GENNIALS BPO, nuestro objetivo es empoderar a nuestros colaboradores y empleados con valores y habilidades que les sirvan de inspiración y dirección en su crecimiento personal, profesional y comercial.

CREENCIAS CORPORATIVAS QUE MARCAN LA DIFERENCIA

Diversidad: creemos en la diversidad de nuestros clientes corporativos

Oportunidad: "para todos sale el sol" eliminamos las barreras y creamos sentido de pertenencia para todos, sin importar su origen ,habilidades o circunstancias

Determinación: Perseveramos para alcanzar nuestras metas y sobre pasar los obstáculos

Mayor ejecución = mejores resultados

WWW.GENNIALSBPO.COM





GENNIALS

GENNIALS

Bienestar de Nuestros Colaboradores

En **Gennials** reconocemos que el éxito de nuestras operaciones depende del compromiso y motivación de nuestro equipo. Por ello, hemos diseñado un modelo de trabajo que prioriza el bienestar y la estabilidad de cada colaborador:

- **Flexibilidad de horario para quienes estudian**, facilitando el equilibrio entre formación académica y vida laboral.
- **Rotación de turnos** que evita la monotonía y asegura al menos dos fines de semana completos de descanso al mes.
- **Esquema de comisiones alcanzables** que balancea metas con ingresos, con un modelo *sin techo en la remuneración* para sobre-ejecuciones.
- **Medio día de descanso el día de cumpleaños**, celebrando los momentos importantes de cada integrante.
- **Instalaciones óptimas** y adaptadas para el desempeño eficiente de la labor de cobro.
- **Ambiente laboral ameno y estable**, promoviendo la permanencia y la motivación del equipo.
- **Planes motivacionales adicionales** por cumplimientos semanales, con evaluación continua que reconoce el esfuerzo y los logros.

Diferencial Gennials: Nuestro modelo de bienestar convierte la gestión de cobranzas en una experiencia atractiva y sostenible para los agentes, garantizando al mismo tiempo rentabilidad y resultados para el negocio y disminuyendo la rotación porque estamos convencidos que la consolidación de un equipo logrará los objetivos de la compañía y sus aliados



Flexibilidad de horario
para quienes estudian



Rotación de turnos
2 fines de semana completos de descanso al mes



Esquema de comisiones alcanzables
sin techo en la remuneración



Medio día de descanso el día de cumpleaños



Instalaciones óptimas
para el desempeño de la labor de cobro



Ambiente laboral ameno y estable



GENNIALS

Herramientas Tecnológicas

En Gennials integramos soluciones digitales de última generación para potenciar la eficiencia y trazabilidad de nuestras campañas de cobranzas:

- **Marcadores predictivos y manuales**
 - Conectados a un software especializado de codificación y seguimiento, lo que permite control total sobre la gestión y optimiza los tiempos de contacto.
- **Plataforma certificada de SMS**
 - Envío masivo de mensajes en tiempo récord, garantizando la inmediatez y confiabilidad en la comunicación con los clientes.
- **Mensajería masiva vía WhatsApp**
 - Uso de herramientas robustas que maximizan el alcance, asegurando un canal efectivo y cercano con el cliente.
- **Proceso de certificación con Meta**
 - Avanzamos hacia la verificación oficial como empresa dentro del ecosistema de Meta, lo que incrementará la credibilidad y el impacto de nuestras campañas digitales.
- **Diferencial Gennials:** Cada solución tecnológica se integra bajo un enfoque estratégico, garantizando eficiencia, seguridad y resultados medibles en cada campaña de cobranza.

WWW.GENNIALSBPO.COM



GENNIALS

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

- Marcadores predictivos y manuales conectados a un software de codificación y seguimiento.



- SMS enviados a través de una plataforma certificada en tiempo record.

- Whatsapp masivos enviados mediante herramientas robustas.



- Proceso de certificación con Meta para ser una empresa verificada.



INFORMES Y ANALÍTICA CON POWER BI



Consulta
en línea



Datos en
tiempo real



Veracidad y
confiabilidad



Decisiones
oportunas



Nuevas
estrategias



GENNIALS

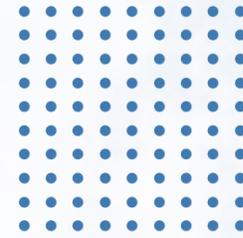
Informes y Analítica con Power BI – Gennials

En Gennials utilizamos Power BI como plataforma de analítica y visualización de datos, lo que nos permite entregar a nuestros clientes informes dinámicos, confiables y en tiempo real:

- Consulta en línea
- Acceso inmediato a la información desde cualquier lugar, con una interfaz intuitiva y amigable.
- Datos en tiempo real
- Cada gestión queda reflejada de manera automática, brindando una visión actualizada del desempeño de las campañas.
- Veracidad y confiabilidad
- Garantizamos que cada dato reportado corresponde a la realidad operativa, lo que respalda la toma de decisiones estratégicas.
- Decisiones oportunas
- El análisis en línea facilita identificar desviaciones sobre los objetivos, permitiendo reaccionar de manera rápida y precisa.
- Impulso a nuevas estrategias
- La visibilidad integral de la información abre camino al diseño de nuevas tácticas de cobranza, incrementando la efectividad y el cumplimiento de las metas establecidas.

Diferencial Gennials: Con Power BI transformamos los datos en conocimiento accionable, ofreciendo reportes claros y estratégicos que fortalecen la gestión de cobranzas.

Servidores Virtuales en la Nube – Gennials



En Gennials hemos avanzado hacia una infraestructura digital basada en servidores virtuales en la nube, lo que nos permite ofrecer mayor flexibilidad, seguridad y escalabilidad en nuestras operaciones de cobranzas:

- **Disponibilidad total**
- Acceso a la información y herramientas desde cualquier lugar y dispositivo, garantizando continuidad operativa.
- **Escalabilidad inmediata**
- Adaptamos la capacidad de nuestros servidores según la demanda de las campañas, optimizando recursos de forma dinámica.
- **Seguridad reforzada**
- Los datos se gestionan bajo estándares de protección en la nube, reduciendo riesgos asociados a servidores físicos.
- **Menor dependencia de infraestructura física**
- Aunque contamos con servidores locales, nuestra operación migra progresivamente a la nube, reduciendo costos y aumentando la eficiencia.
- Innovación constante
- El uso de versiones web nos permite integrar nuevas herramientas con mayor agilidad, impulsando la modernización tecnológica de la compañía.
- **Diferencial Gennials:** La migración hacia servidores en la nube nos posiciona con una operación más ágil, segura y preparada para el futuro digital de la cobranza.

Servidores Virtuales en la Nube GENNIALS



Disponibilidad total



Escalabilidad inmediata



Seguridad reforzada



Menor dependencia



GENNIALS

GENNIALS



GENNIALS

GENNIALS

PROCESOS

ESTRATEGICOS

- Gerencial
- Estrategia
- Calidad

MISIONALES

- Comercial
- Cobranza
- Jurídica

APOYO

- Talento Humano
- TIC
- Contable
- GSST



KPI de Cobranza y Cumplimiento

En Gennials utilizamos indicadores de desempeño (KPI) que nos permiten medir, analizar y optimizar cada campaña de cobranza. Estos KPI son gestionados de forma interna y garantizan que nuestros equipos trabajen en línea con los objetivos trazados por los clientes.

KPI Clave en Cobranzas

1. % de Recuperación

$\text{Monto recuperado} \div \text{Monto asignado} \times 100$  Mide la efectividad de la campaña en cuanto a recaudo real frente al total colocado.

2. % de Contactabilidad

$\text{Clientes contactados} \div \text{Total clientes asignados} \times 100$  Indica el alcance real de la gestión y la eficiencia de los canales de comunicación.

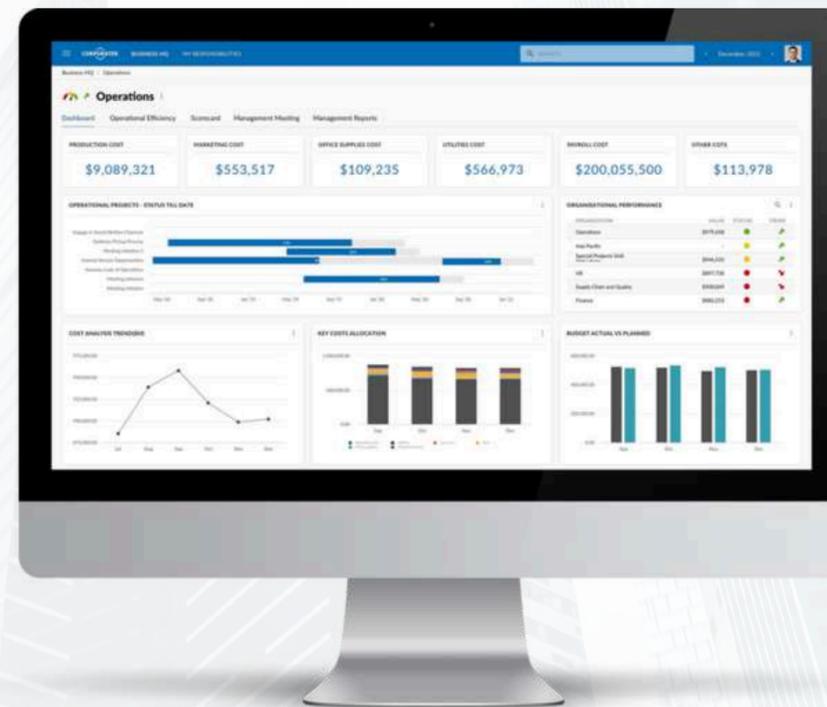
3. Promesa de Pago Cumplida (PPC)

$\text{Promesas cumplidas} \div \text{Promesas generadas} \times 100$  Refleja la calidad de la gestión y el cumplimiento de compromisos adquiridos por los clientes.

Cómo lo logramos en Gennials

Cada uno de los factores presentados interviene directamente en la obtención de estos KPI, asegurando resultados consistentes, medibles y confiables.

◆ **Diferencial Gennials:** Nuestra gestión interna de KPI nos permite tomar decisiones oportunas y optimizar la estrategia de cobranza, garantizando el cumplimiento de las metas establecidas





GENNIALS

Formación constante

Nuestros convenios permiten que los colaboradores de GENNIALS BPO SAS se beneficien de nuestra oferta de cursos de formación y mejoren sus competencias laborales. La capacitación continua es clave para el éxito y desarrollo de una compañía BPO.

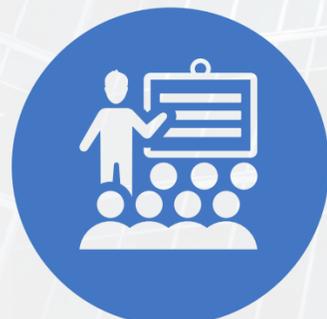
MOTIVACION

CYBER SEGURIDAD

SERVICIO

NEGOCIACION

ENTRENAMIENTO



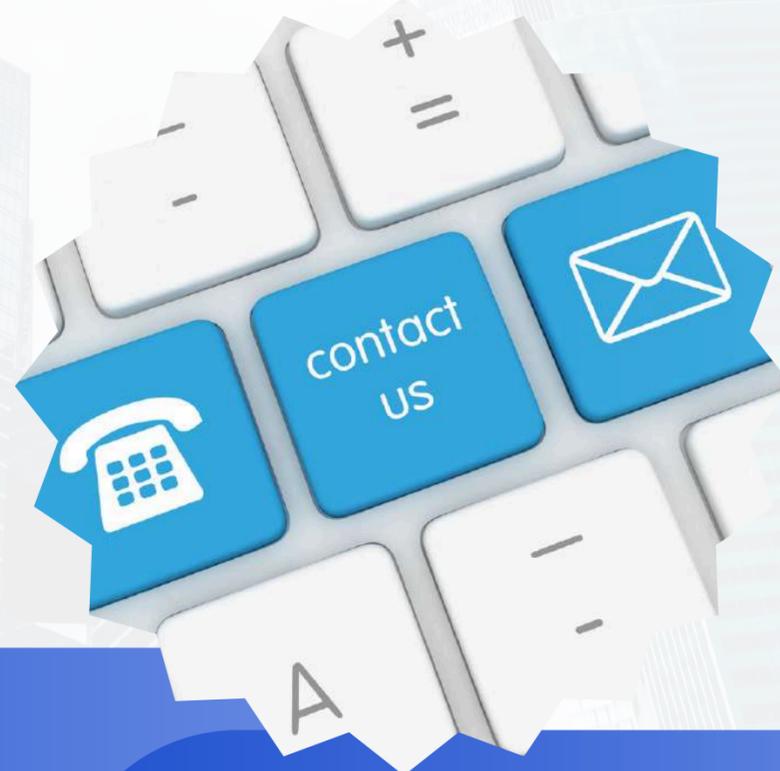


GENNIALS

Omnicanalidad y Multicanalidad

Unidad de negocio creada con el objetivo de ofrecer valor agregado a nuestros clientes actuales en mensajería masiva por medios como: mensajería de voz, mensajería SMS, IVR, E-mail, Whatsapp, BOT, Redes sociales y otros GENNIALS BPO cuenta con un equipo de desarrollo e infraestructura de última tecnología, permitiendo ofrecer un precio favorable al portafolio de clientes.

Contamos con registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos para SMS y autorización por la Comisión Reguladora de Comunicaciones - CRC por medio de resolución No. 4483 12/05/2014.



WWW.GENNIALSBPO.COM



GENNIALS

Las empresas que han creído en nosotros



WWW.GENNIALSBPO.COM



WWW.GENNIALS BPO.COM



GENNIALS

CONTÁCTENOS



Raul Poveda

Gerente General
Gennials BPO
+573133484898
gerente@gennialsbpo.com
Calle 17 6-57 oficina 207



GENNIALS



Víctor García

Gerente Operativo
Gennials BPO
+57 3214410314
gerencia.op@gennialsbpo.com
Calle 17 6-57 oficina 207



GENNIALS



Brayan Niño

Gerente Estrategia
Gennials BPO
+57 3214410314
gerente.estrategia@gennialsbpo.com
Calle 17 6-57 oficina 207



GENNIALS