Asunción, 08 de noviembre de 2019

ADENDA N°8

Señores
.....
Presente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con relación a la **Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 17/2019, para el "SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO"**, a través del Sistema de Subasta a la baja electrónica. – **ID N° ID N° 355.624**

Al respecto, cumplimos en informar la modificación de las fechas, Inicio de Carga, Cierre, Etapa Competitiva, Entrega y Apertura Física de las ofertas quedando conforme a lo establecido en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP)

Así mismo, el Pliego de Bases y Condiciones que rige la citada licitación queda modificado según lo detallado a continuación:

- **Sección III – Requisitos de los Bienes y/o Servicios Requeridos – 1. Especificaciones Técnicas.**

El llamado será dividido en 2 LOTES, uno será específicamente referente al servicio de cobranzas, el siguiente referente al servicio de atención al cliente e IVR.
La atención telefónica es solo para la cabecera 413-9000, que es la que corresponde al servicio de Call Center.

LOTE 1 – SERVICIO DE COBRANZAS

Gestión de Cobranzas: Gestión de cobranza sobre la cartera de préstamos, tarjetas de crédito, y otros productos financieros que el Banco desarrolle para sus clientes, a través de contactos telefónicos (llamadas salientes y todas las acciones de cobranzas por parte del proveedor) a la base de clientes a ser proveído por éste. La cobranza se gestiona de acuerdo a los siguientes tramos:

- ***Recordatorio de vencimiento 0 (cero días):*** *Promedio 3.000 sms (una vez cada 30 días)*
- ***Mora 1 a 60 días:*** *Promedio 3.800 sms (en el periodo de 60 días)*
- ***Gestión de Cobro Pre Jurídico o Prejudicial****: Desde los 61 días de mora hasta los 100 días de mora, un Promedio de 2.500 sms*
- ***Gestión de cobro Judicial:*** *Desde los 101 días de mora en adelante, un Promedio de 2.000 sms*

La propuesta debe incluir todos los tramos y se abonará sobre horas operador.

LOTE 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE

Servicio de Devolución de llamadas
El servicio de devolución de llamadas a clientes se realizará en todos los casos y con autorización del BNF vía correo electrónico u otro canal, cuando la pregunta inicial no haya podido ser evacuada, para el efecto la empresa adjudicada solicitará las respuestas al BNF.

EL CALL CENTER EN ATC deberá tener la capacidad de evacuar cualquier tipo de consultas, por tanto la derivación de llamadas debe ser MINIMA, deberá generarse únicamente en caso que el oferente haya agotado todas las formalidades de atención o respuestas.
Para esta acción deberá diseñar un protocolo como se menciona en pliego más arriba.

Net Promotor Score
Este indicador mide la probabilidad de que el cliente recomiende a otras personas el usar el servicio de *Call Center* o de adquirir productos y servicios del banco. El proveedor deberá diseñar un protocolo de medición de NPS y aplicar sobre una muestra fidedigna del universo total de llamadas.
Observación: La encuesta NPS, que consiste en una pregunta, deberá enviarse a un mínimo del 20% (veinte por ciento) de los clientes que contactan al call center.
El promedio mensual es de 67.000.- llamadas recibidas.

Los datos de la encuesta deberán entregarse en forma semanal en formato de planilla de Microsoft Excel (detalle de los registros de las encuestas, incluyendo el dato del cliente encuestado con su email y/o número de celular), y el resumen del resultado en formato Word o Adobe Acrobat PDF

Los demás requisitos permanecen invariables.

Atentamente,

SUBGERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES
DIVISION CONTRATACIONES

MARCOS N. GAUNA RODRIGUEZ
Funcionario Sección Compras Mayores

JAVIER RODRIGO ESTÈCHE
Jefe Sección Compras Mayores

MARIELA ALSINA
Jefa de División de Contrataciones

RUBEN DARIO CENTURION MENDEZ
Subgerente Operativo de Contrataciones

Subgerencia Operativa de Contrataciones
Sección Compras Mayores
MNGR
☎ 419 1578
☎ 419 1410 fax 419 1504
✉ rubencenturion@bnf.gov.py
✉ javieresteche@bnf.gov.py