



**Declaración de B Lab en relación con asuntos controversiales:  
Agencias de cobranza en mercados emergentes**

**Abordaje de B Lab en relación con asuntos controversiales y con la Certificación de Empresa B**

En su carácter de empresas con fines de lucro que cumplen los más rigurosos estándares generales de transparencia, responsabilidad y desempeño social y ambiental, las Empresas B Certificadas lideran el movimiento que utiliza los negocios para generar un impacto positivo en el mundo.

Ya sea a partir de la información que brinda la empresa en su [Cuestionario de divulgación](#), de un reporte generado por un tercero a través del [Proceso de denuncia](#) formal de B Lab o de información públicamente disponible sobre los estándares y requisitos de la Certificación de Empresa B, es habitual que surjan preguntas complejas sobre qué peso deberían tener ciertos asuntos controversiales del mundo de los negocios en la elegibilidad de una empresa para obtener la Certificación. El [Consejo Asesor de Estándares](#) independiente de B Lab se encarga de determinar estos asuntos, en el marco del proceso de revisión de la información provista.

El Cuestionario de divulgación de información confidencial es la base de este proceso de revisión, que abarca industrias y prácticas sensibles, resultados potencialmente negativos y sanciones, y está diseñado a partir de estándares y evaluaciones independientes, como la Lista de exclusión de IFC y las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo. No obstante, dado que ninguna lista de cuestiones sensibles estará absolutamente completa, B Lab se reserva el derecho de realizar procesos de revisión similares ante temas que no estén actualmente en el Cuestionario de divulgación de información confidencial, pero que podrían ser un motivo significativo de preocupación para las partes interesadas y que potencialmente podrían infringir la Declaración de Interdependencia del movimiento de Empresas B.

Ante nuevas industrias o cuestiones emergentes para los cuales aún no hay un modelo de toma de decisiones, B Lab investiga el tema para ayudar a informar la decisión del Consejo Asesor de Estándares. Esta investigación se basa en fuentes secundarias recopiladas por el equipo de B Lab con el objetivo de identificar y comprender los diversos motivos de preocupación en relación con esa industria o ese tema y las diversas perspectivas de las partes interesadas. Esto incluye un análisis de la cobertura mediática de la industria y su impacto, cómo se analiza este tema en otros estándares, políticas públicas actuales y recomendaciones

relacionadas de parte de organizaciones sin fines de lucro y otros expertos, ejemplos de referentes (potencialmente positivos y negativos) que son parte de la industria, y otros comentarios públicos y perspectivas a nivel general. A su vez, este contenido se utiliza con el fin de desarrollar el marco para la revisión del Consejo Asesor de Estándares, y determina qué tipos de preguntas deben responder cada empresa como parte de su revisión.

Con respecto a las industrias controversiales, existe una tensión natural y saludable entre la tendencia a excluir de la elegibilidad para la Certificación de Empresa B a todas las empresas en estas industrias y la *necesidad de un liderazgo* que posibilite la transformación de la cultura, el comportamiento y el impacto de dichas industrias. Si bien B Lab y su [Consejo Asesor de Estándares](#) pueden determinar que una industria en su totalidad no sea elegible para la Certificación debido a sus prácticas o impactos negativos, también reconocen que, dentro de las industrias controversiales, puede haber empresas que gestionan de manera significativa estos posibles impactos negativos o controversias. En estas circunstancias, es más importante poder distinguir entre los buenos y malos actores, así como entre las empresas con desempeño bueno, mejor y excelente, mediante el uso de estándares estrictos de desempeño social y ambiental verificado, responsabilidad jurídica y transparencia pública. La existencia de estándares creíbles y transparentes beneficia a todas las partes interesadas, ya que da lugar a mejores decisiones en cuanto a políticas, inversiones, compras y empleo.

Teniendo en cuenta que existen diversos y razonables puntos de vista en cuanto a qué es lo que contribuye a una prosperidad compartida y durable para todos, B Lab y su Consejo Asesor de Estándares decidirán sobre la elegibilidad para la Certificación de Empresa B y, en caso positivo, les exigirán a las empresas de industrias, políticas y prácticas controversiales que sean transparentes en torno a sus prácticas y a cómo trabajan para gestionar y mitigar estas cuestiones. Además, B Lab documentará y compartirá estas posturas públicamente para que todas las partes interesadas, incluidos los ciudadanos y responsables políticos, elaboren sus propios juicios sobre el desempeño de una empresa y fomenten debates públicos serios y constructivos sobre cuestiones relevantes. Las declaraciones y los marcos existentes sobre cuestiones controversiales de B Lab se encuentran disponibles [aquí](#).

Al igual que los estándares de B Lab, estos marcos están sujetos a modificaciones, y esperamos poder mejorarlos en el futuro. B Lab celebra otros puntos de vista a medida que continúa ampliando su perspectiva y espera contribuir a un debate constructivo sobre el rol de los negocios en la sociedad.

Independientemente de la elegibilidad para la Certificación de Empresa B, las empresas de cualquier industria pueden usar la [Evaluación de Impacto B](#) como herramienta de gestión del impacto con el objetivo de evaluar y mejorar sus prácticas generales y/o de adoptar una estructura jurídica de gobernanza de las partes interesadas (por ejemplo, una [empresa de beneficio e interés colectivo](#)) adecuada a la estructura corporativa y la jurisdicción actuales de la empresa.

Si tiene alguna pregunta o un comentario sobre el abordaje de B Lab en cuanto a las cuestiones que figuran a continuación, envíe un correo electrónico dirigido a Dan Osusky, Director de Estándares de B Lab, a la siguiente dirección [Dosusky@bcorporation.net](mailto:Dosusky@bcorporation.net).

## **Empresas de la industria de cobranza en mercados emergentes y Certificación de Empresa B**

Las agencias de cobranza son controversiales debido a las denuncias de trato contrario a la ética de los prestatarios y las preocupaciones sobre la precisión, privacidad y seguridad de los datos de los prestatarios.

En respuesta a estas controversias, B Lab y su Consejo Asesor de Estándares independiente han tomado la siguiente decisión en relación con la elegibilidad de estas empresas para la Certificación de Empresa B:

*Las empresas que trabajan en la industria de cobranza en mercados emergentes son elegibles para la Certificación de Empresa B con una revisión adicional por parte del Consejo Asesor de Estándares con el objetivo de garantizar que gestionen y demuestren liderazgo proactivo respecto de cuestiones sensibles e importantes de la industria, que analizaremos a continuación; en caso de que sean elegibles, deberán incluir más información al respecto en su perfil de Empresa B.*

## **Datos acerca de la industria de cobranza**

Las agencias de cobranza son organizaciones contratadas por acreedores (principalmente, bancos) para prestar servicios especializados de cobranza de deudas vencidas. Los servicios incluyen contactar e interactuar con los deudores para mejorar la probabilidad de que salden dichas deudas, tarea que puede llevarse a cabo en persona o mediante el uso de métodos de telecomunicación, como llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto a los prestatarios, etc. En los mercados menos evolucionados, se suelen usar más las cobranzas de campo (es decir, puerta a puerta) que los centros de llamadas, mientras que en los mercados más avanzados, el contacto de campo es ínfimo y se suele hacer foco en las cobranzas por teléfono y las cartas<sup>1</sup>.

Si bien muchos acreedores tienen departamentos propios que llevan a cabo los servicios de cobranza, las agencias de cobranza especializadas tienen como objetivo complementar de forma eficiente o suplir las brechas que existen en las tareas de cobranza específicas sin aumentar los gastos generales para el acreedor. En general, existen dos modelos de negocios mediante los que operan las agencias de cobranza. En uno de los modelos, los acreedores contratan a las agencias de cobranza solo para cobrar la deuda, por lo que la agencia de

---

<sup>1</sup> International Finance Corporation (2012), *Responsible Debt Collection in Emerging Markets*, tomado de <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/587d25004a9f117795ebfdeec99f439e/Responsible+debt+collection-Final.pdf?MOD=AJPERES>

cobranza es simplemente un proveedor de servicios para el acreedor. En el otro modelo, las agencias de cobranza les compran la deuda de los prestatarios a los acreedores, lo que las convierte en el receptor final de la deuda cobrada.

A pesar de las controversias que se describen a continuación, reconocemos que, dado que no pueden existir sistemas de préstamo sin devolución, y que la devolución exige un cobro, las prácticas de cobranza son fundamentales para un sistema financiero que opere de forma responsable<sup>2</sup>.

### **Controversias relacionadas con la industria de cobranza**

Existen dos controversias principales e interrelacionadas con la industria de cobranza: el trato contrario a la ética de los prestatarios y las inquietudes sobre la precisión, privacidad y seguridad de los datos de los prestatarios. A continuación, describimos cada una de ellas en mayor detalle.

***Trato contrario a la ética de los prestatarios:*** Debido a los servicios que ofrecen las agencias de cobranza, estas tienen la tarea de contactar a las personas que no han podido pagar sus deudas dentro del plazo estipulado, lo que puede ocurrir por distintos factores, como emergencias financieras, dificultades económicas o simplemente haber aceptado un préstamo que, en última instancia, no era lo mejor para ellas. Estas cuestiones afectan principalmente a personas de bajos ingresos y, como resultado de eso y de las circunstancias directas que pueden provocar su incapacidad de pago, las personas involucradas con las entidades de cobranza están en una posición de mayor vulnerabilidad. Por otra parte, es probable que tengan o no un alto grado de conocimientos o concientización con respecto a las finanzas, lo que también podría haber contribuido a sus circunstancias y hacer que sean más propensas al acoso o las amenazas presentes en el proceso de cobranza.

Por lo tanto, existe un conflicto de intereses inherente entre los dos grupos: por una parte, las entidades de cobranza tienen la tarea de garantizar o de maximizar, el pago de una deuda, ya sea para sí mismas o para los acreedores que las han contratado. Por otro lado, las personas a las que deben contactar están en una posición de vulnerabilidad como resultado de su situación financiera, y el pago de la deuda de acuerdo con el cronograma que pretende la entidad de cobranza quizás no sea posible o no sea lo mejor para los deudores. Como consecuencia de esto, muchas agencias de cobranza priorizan la maximización del cobro por sobre el trato ético de los prestatarios y esto los lleva a tener conductas poco éticas y posiblemente perjudiciales, como el contacto excesivo (incluido el contacto en horarios poco frecuentes), la comunicación con los prestatarios a pesar de que se les haya solicitado que no lo hagan, la conducta agresiva o descortés, el inicio de acciones contra los prestatarios, etc. Por ejemplo, en el caso de cobranza en los Estados Unidos donde hay datos disponibles, una

---

<sup>2</sup> Ver nota 1

encuesta<sup>3</sup> realizada por la Oficina de Protección Financiera al Consumidor (CFPB) indica que el 37% de los prestatarios dijeron que el acreedor o la agencia de cobranza intentaron comunicarse con ellos al menos cuatro veces por semana, y el 32% dijo que las comunicaciones no se detuvieron a pesar de que les solicitaron al acreedor o a la agencia de cobranza que dejaran de comunicarse con ellos. Debido a la falta de datos y, posiblemente, a una imposición reglamentaria menos rígida en los mercados emergentes, el riesgo de que se cometan estas prácticas es bastante similar.

En los mercados emergentes, donde quizás no haya una amenaza fuerte y confiable de las repercusiones jurídicas que implica la falta de pago de deudas, se cree que “se necesita” un contacto más intenso con el cliente, lo cual aumenta el riesgo de abusos contra el cliente<sup>4</sup>. Este riesgo se suma a otros desafíos, como los marcos débiles de protección del prestatario, la falta de concientización financiera de los prestatarios, la poca disponibilidad de información crediticia confiable por parte de las oficinas de crédito y la inversión insuficiente en las capacidades de cobro por parte de los acreedores<sup>5</sup>.

***Precisión, privacidad y seguridad de los datos:*** Al igual que con las preocupaciones descritas anteriormente, otra cuestión inherente a los servicios de las agencias de cobranza es el hecho de que son propietarias o tienen acceso a una gran cantidad de información personal sensible, incluidos los datos de identificación personal, la información de contacto y las responsabilidades financieras. El acceso a este tipo de datos, en especial en lo que se pueden considerar organizaciones complejas y departamentos múltiples, significa que existe un riesgo de divulgación de información confidencial o de uso indebido de estos datos.

En los casos en que el modelo de negocios de la agencia de cobranza está diseñado en torno a la compra de las deudas de las personas, es habitual que las agencias de cobranza compren la deuda después de que se haya vendido y revendido varias veces. La complejidad de estas transacciones puede hacer que las agencias de cobranza adquieran datos de poca calidad, lo que implica contar con información incorrecta sobre una persona y su préstamo. En la encuesta llevada a cabo por la CFPB en los Estados Unidos, el 53% de las personas que fueron contactadas por una entidad de cobranza indicaron que la deuda no era de ellas, que era de un familiar o que el monto era incorrecto. En el último año, cerca del 27% de los prestatarios que fueron contactados informaron haber disputado una deuda con el acreedor o la entidad de cobranza<sup>6</sup>.

## **Mejores prácticas para la gestión de cobranza**

---

<sup>3</sup> Consumer Financial Protection Bureau (2017), *Consumer Experiences with Debt Collection*, tomado de <[https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201701\\_cfpb\\_Debt-Collection-Survey-Report.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201701_cfpb_Debt-Collection-Survey-Report.pdf)>

<sup>4</sup> Ver nota 1

<sup>5</sup> Ver nota 1

<sup>6</sup> Ver nota 3

Como se describió anteriormente, las Empresas B que operan en la industria de cobranza en mercados emergentes deben demostrar que implementaron mejores prácticas de gestión eficaz de las cuestiones sensibles y significativas presentes en la industria.

Sin embargo, a pesar de la naturaleza controversial de sus servicios, no existen estándares mundiales ni mejores prácticas universales para la industria de cobranza, y las prácticas de la industria suelen variar según el país por la región. En 2012, la International Finance Corporation solicitó un estudio de prácticas de cobranza en los mercados emergentes con el objetivo de documentar los mecanismos de control que emplean actualmente las agencias de cobranza y así promover las prácticas éticas. En función de esto, el estudio pretende formular recomendaciones para los mecanismos de control que pueden usar las agencias de cobranza y los acreedores a fin de garantizar que las prácticas reales coincidan con la conducta que se espera de ellas.

Al determinar la elegibilidad de las agencias de cobranza en los mercados emergentes para la Certificación de Empresa B, B Lab usará las siguientes prácticas a modo de referencia para evaluar el desempeño de la empresa en cuanto a las cuestiones significativas para la industria, según lo dispuesto en el informe de la IFC<sup>7</sup>:

1. **Supervisión de las prácticas de cobranza por parte de la gerencia sénior:** la participación de la gerencia sénior en la definición y supervisión de las prácticas de cobranza, en lugar de que lo haga solo el departamento de cobros, ayuda a garantizar que se tengan en cuenta las relaciones con el cliente y la responsabilidad social corporativa en la estrategia y los procesos de cobranza de la empresa.
2. **Contacto virtual con los deudores:** la utilización de canales de voz centralizados (es decir, los centros de llamada) en lugar de las operaciones de cobranza de campo.
3. **Gestión de recursos humanos:** contratación de personal calificado que se capacite regularmente en las prácticas éticas de cobranza, incluida una tarjeta de puntaje equilibrada para evaluar el desempeño que se enfoque en el cumplimiento del proceso al igual que en el monto del cobro.
4. **Sistemas de control y gestión de reclamos:** control de las llamadas con herramientas avanzadas, como la detección de lenguaje inadecuado, las comunicaciones de seguimiento aleatorias con los clientes, los sistemas formales de gestión de reclamos (como las líneas directas) y la publicidad de estos mecanismos para los prestatarios. También se incluyen los canales eficaces de presentación de denuncias y un equipo de auditoría interna independiente que evalúe los procesos en cuanto a su impacto en los clientes.
5. **Innovación del proceso:** Utilización de herramientas sistemáticas y analíticas que ayuden a las agencias de cobranza a evaluar las circunstancias de los prestatarios y a elegir enfoques que coincidan con la posible capacidad y voluntad de pago de los clientes, a fin de maximizar los cobros y minimizar la posibilidad de maltrato.

---

<sup>7</sup> Ver nota 1

|   | <b>Destacada</b>  | <b>Habitual</b>   |
|---|---|---|
| POLÍTICA DE COBRANZA – Alcance de la política                           | La responsabilidad social corporativa, los riesgos a la reputación y la relación con el cliente son tan importantes como la eficacia del cobro  | La eficacia del cobro es lo principal, pero, al mismo tiempo, se reconoce la importancia del riesgo a la reputación y de la relación con el cliente   |
| POLÍTICA DE COBRANZA – Participación de la gerencia ejecutiva           | El comité de la Junta aprueba la política de cobranza   | El comité ejecutivo aprueba la política   |
| GESTIÓN DEL PROCESO – Cobranzas de campo                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Poca utilización de tareas de campo</li> <li>● Sin manejo de efectivo</li> <li>● Las tareas de campo se usan, principalmente, para la búsqueda y localización de deudores, y la recuperación de activos</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Combinación de tareas de campo y telefónicas</li> <li>● Se maneja efectivo hasta cierto punto</li> </ul>   |
| GESTIÓN DEL PROCESO – Cobranzas por teléfono                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Uso frecuente de llamadas telefónicas</li> <li>● Todas las llamadas están guionadas, existe un protocolo de finalización de la llamada</li> <li>● Discado predictivo</li> <li>● Capacitación en el uso de registros de llamadas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Combinación de tareas telefónicas y de campo</li> <li>● La mayoría de las llamadas están guionadas</li> <li>● No se realiza el discado predictivo</li> <li>● Poca capacitación en el uso de registros de llamadas</li> </ul> |
| GESTIÓN DE LAS HABILIDADES DEL EMPLEADO – Experiencia promedio          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Más de 5 años</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entre 1 y 3 años</li> </ul>  |
| GESTIÓN DE LAS HABILIDADES DEL EMPLEADO – Horas de capacitación por año | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entre 80 y 100 horas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 15 horas</li> </ul>  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>GESTIÓN DE LAS HABILIDADES DEL EMPLEADO – Capacitación en las prácticas éticas de cobranza</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre 30 y 100 horas, con cursos de actualización trimestrales</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre 10 y 30 horas, con cursos de actualización anuales</li> </ul>   |
| <p>GESTIÓN DE LAS HABILIDADES DEL EMPLEADO – Evaluación de desempeño</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de puntaje equilibradas con elementos financieros y de proceso</li> <li>• Sanciones severas en caso de transgresión</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los agentes de cobranza de campo son evaluados en función de su desempeño financiero</li> <li>• Los agentes de cobranza por canales de voz son evaluados con distintos criterios</li> </ul>   |
| <p>SISTEMAS DE MONITOREO – Cobranzas por teléfono</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las llamadas se registran y monitorean</li> <li>• Programas para detectar el tono de voz y el uso de lenguaje abusivo</li> <li>• Centros de llamadas centralizados de planta abierta con supervisión estricta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunas llamadas se graban y se revisan solo en caso de quejas</li> <li>• No existe un programa para controlar la calidad de la interacción</li> <li>• Llamadas desde sucursales y centros de llamada; supervisión adecuada de los centros de llamadas</li> </ul> |
| <p>SISTEMAS DE MONITOREO – Cobranzas por parte de terceros</p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal interno participa en las operaciones de la agencia</li> <li>• Controles rigurosos (llamadas o visitas internas aleatorias, proceso de gestión de reclamos claramente definido, sin manejo efectivo)</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal interno participa en las operaciones de la agencia</li> <li>• Controles rigurosos vigentes</li> </ul>   |

A criterio de B Lab y de su Consejo Asesor de Estándares, las Empresas B Certificadas que operan en la industria de cobranza en mercados emergentes deben tener, al menos, la mayoría de los mecanismos de control mencionados arriba como “destacados”<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> El Anexo C del informe de la IFC compara las prácticas de cobranza en los mercados emergentes y las clasifica como Destacadas, Habituales y Mínimas. Si bien la lista hace énfasis en los mecanismos de control para las agencias de cobranza que usan los métodos de telecomunicación como el principal

### **Revisión y divulgación del Consejo Asesor de Estándares:**

Debido al rol principal que tiene el pago de los préstamos y, por ende, el cobro de deudas para garantizar que exista un panorama financiero responsable, y al consenso general de que la cobranza es una actividad necesaria como parte del funcionamiento saludable del sector de servicios financieros en general, el Consejo Asesor de Estándares determinó que es adecuado certificar a aquellas agencias de cobranza en mercados emergentes que puedan demostrar prácticas “destacadas” y proactivas para reducir el riesgo de perjuicio a raíz de prácticas potencialmente inescrupulosas, según lo que figura en la tabla anterior.

Las empresas que participen en la industria de cobranza en mercados emergentes que quieran obtener la Certificación de Empresa B deberán presentar información sobre el modo en que abordan los problemas significativos de la industria, incluidos los mecanismos de control durante el proceso de cobranza; además, estarán sujetas a una verificación de antecedentes.

Luego, el Consejo Asesor de Estándares revisará esta información para determinar si la empresa está mitigando de manera adecuada las inquietudes planteadas anteriormente y si aborda proactivamente los desafíos de la industria. Esto incluirá, como mínimo, una investigación y una determinación relacionadas con las siguientes preguntas:

1. ¿La política de cobranza de la empresa fue redactada por un equipo distinto al equipo de cobros? ¿Esta política está autorizada por el comité de la Junta?
2. ¿La empresa cuenta con políticas y prácticas diseñadas específicamente para el trato ético de los prestatarios? ¿Cuáles son?
3. ¿La empresa tiene políticas y prácticas para impartir educación financiera a los prestatarios e informarlos sobre las leyes de protección al consumidor y los marcos que existen en el país en el que operan?
4. ¿La empresa cuenta con un proceso de comentarios y un mecanismo de resolución de reclamos para los prestatarios que hayan sido tratados de manera contraria a la ética?
5. ¿La empresa tiene antecedentes por demandar a los prestatarios con los que ha trabajado?
6. ¿La empresa tiene procesos de verificación de datos previos al inicio del proceso de cobranza (en especial cuando la empresa adquiere la deuda de otra empresa)?
7. Si durante el proceso de cobranza se detectan imprecisiones en los datos, ¿la empresa tiene procesos para solucionarlos?
8. ¿La empresa se centra en la capacitación continua del personal resaltando el tratamiento ético de los prestatarios y el cumplimiento de los procesos descritos? ¿Cuántas horas de capacitación se ofrecen a los empleados nuevos y existentes?

---

medio para el cobro de deudas, el informe de la IFC también menciona mecanismos de control para las cobranzas de campo.

9. Al realizar la evaluación de desempeño del personal, ¿la empresa utiliza una tarjeta de puntaje equilibrada que incluya los factores financieros y los elementos del proceso?
10. ¿La empresa utiliza soluciones tecnológicas al diseñar mecanismos de control durante el proceso de cobranza?
11. ¿La empresa participa en la defensa de políticas para mejorar la protección del prestatario y de los marcos de seguridad de los datos?
12. ¿Existen indicios públicos de que la empresa tiene prácticas agresivas o contrarias a la ética en relación con la industria?

A criterio del Consejo Asesor de Estándares, las empresas que no hayan controlado lo suficiente estas cuestiones no serán elegibles para la Certificación de Empresa B. Las empresas en los mercados emergentes que, a criterio del Consejo Asesor de Estándares, estén mitigando activamente las inquietudes de la industria y abordando cuestiones como el tratamiento contrario a la ética de los prestatarios serán elegibles para la Certificación de Empresa B y deberán divulgar sus prácticas de gestión específicas relevantes para la industria en la página de su perfil de Empresa B. Además, las denuncias específicas y significativas sobre las agencias de cobranza en mercados emergentes serán investigadas mediante el Proceso de denuncia formal de B Lab.

Esta divulgación tiene como objetivo reconocer que es razonable que algunas personas no estén de acuerdo con la postura del Consejo Asesor de Estándares y que deben contar con la información pertinente para sacar sus propias conclusiones con respecto al desempeño social y ambiental de la empresa.

Esta recomendación para la gestión de estándares se aplica a todas las posibles Empresas B que formen parte de la industria de cobranza en mercados emergentes y establece el precedente de que B Lab revisará las prácticas de gestión de deudas de las empresas que pertenezcan a esta industria en comparación con las pautas de terceros reconocidos, incluido el informe de la IFC sobre cobranza de deudas responsable. En los casos en que B Lab no pueda determinar si una empresa cumple esos requisitos, se presentará el caso de dicha empresa ante el Consejo Asesor de Estándares, que tomará la decisión. Con respecto a los mercados desarrollados, en caso de que surja una cuestión de este tipo, el Consejo Asesor de Estándares revisará el caso para determinar si debe aplicarse esta postura o si debe realizarse alguna modificación.

\*\*\*\*\*

La decisión del Consejo Asesor de Estándares se basa en investigaciones independientes de B Lab y en consultas con partes interesadas, como expertos y profesionales de la industria.

El requisito de divulgación en casos en que una empresa es elegible tiene como objetivo reconocer que es razonable que algunas personas no estén de acuerdo con la postura del

Consejo Asesor de Estándares y que deben contar con la información pertinente para sacar sus propias conclusiones con respecto al desempeño social y ambiental de la empresa.

La presente declaración estará vigente a partir de mayo de 2019 hasta tanto se pronuncie nuevamente el Consejo Asesor de Estándares.

Para enviar comentarios o preguntas al equipo de Gestión de Estándares de B Lab, comuníquese al siguiente correo: [standardsmanagement@bcorporation.net](mailto:standardsmanagement@bcorporation.net).