

III

ENCUENTRO DE ASESORES DE MICROCRÉDITO Y GESTORES DE COBRANZA

Mejores practicas implementadas para
resolver problemas de la gestión de
crédito y cobranza.

Expositor: CPA. Marielisa Menoscal B.



Finanzas para el desarrollo

**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

SITUACION DE GESTION ASESOR DE CREDITO Y ASESOR DE COBRANZA

PROBLEMA 1:

La cartera asignada al Asesor de Negocios también se encontraba gestionada por el Gestores de Recuperaciones, lo que ocasionando que se cancele un rubro de comisión a ambas partes.

La comisión para los Gestores de Recuperaciones se enfocaba en la contención de la cartera, dejando de gestionar la cartera más vencida ocasionando un mayor gasto de provisión por la falta de gestión.



SITUACION DE GESTION

ASESOR DE CREDITO Y ASESOR DE COBRANZA

ALTERNATIVAS DE SOLUCION:

- Que la cartera no sea gestionada por el Asesor de Negocios y Gestor de Recuperaciones.
- El plan de incentivos considere por separado la gestión individual de los asesor de negocios y gestores de recuperaciones.

SITUACION DE GESTION

ASESOR DE CREDITO Y ASESOR DE COBRANZA

PLAN DE ACCION:

- Estandarizar los procesos.
- Elaborar planes de incentivos diferenciados para alcanzar las estrategias de la institución.
- Responsabilizar la cartera al asesor de negocios y gestor de recuperaciones de acuerdo a los días de vencidos.



SITUACION DE GESTION ASESOR DE CREDITO Y ASESOR DE COBRANZA



PROBLEMA 2:

La cartera extrajudicial mayor a 120 días era gestionada por una Recuperadora Externa, con altos costos en sus honorarios.

SITUACION DE GESTION

ASESOR DE CREDITO Y ASESOR DE COBRANZA

ALTERNATIVAS DE SOLUCION:

- Cancelar o cambiar el servicio de cobranza con el Gestor Externo.
- Gestionar la cartera vencida mayor a 120 días con el personal de la institución con bajos costos de comisión.



SITUACION DE GESTION

ASESOR DE CREDITO Y ASESOR DE COBRANZA

PLAN DE ACCION:

- Gestionar la cartera vencida mayor a 120 días de vencida por canales internos de la institución (Call Center).
- Capacitar al personal para lograr los niveles de recuperación del proveedor.
- Elaborar un plan de incentivos que permita alcanzar los objetivos de la Institución.
- Reducir los costos generados por la recuperación de la cartera en Gestión Externa.



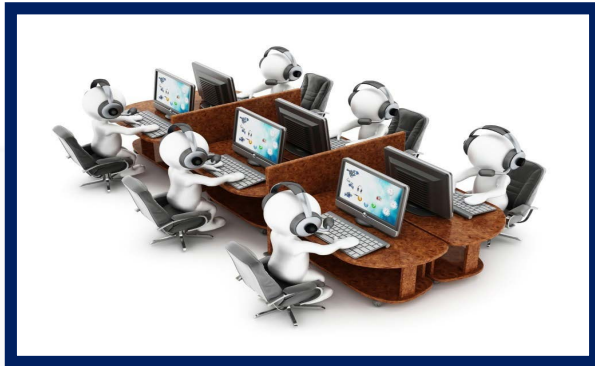
RESULTADOS OBTENIDOS

- De acuerdo a los antecedentes el Banco opto por llevar de manera eficiente la gestión de cartera de acuerdo a los rangos de días y por gasto de provisión.



RESULTADOS OBTENIDOS

CALL CENTER



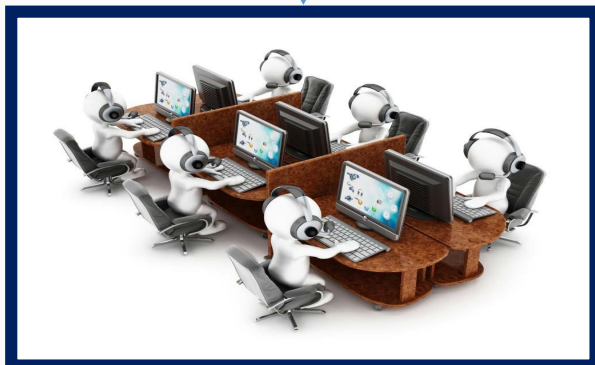
ASESORES DE NEGOCIOS



GESTORES DE RECUPERACIONES



CALL CENTER



GESTOR LEGAL



III Encuentro de Asesores de
Microcrédito y Gestores de Cobranza

Pasaje el Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre - Edif.: Century Plaza I
Telfs.: (02) 333 2446 / 333 3091 • e-mail: info@rfd.org.ec
f /rfdEcuador t @rfdecuador s 0996463745

www.rfd.org.ec



Finanzas para el desarrollo

**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**