

III

ENCUENTRO DE ASESORES DE MICROCRÉDITO Y GESTORES DE COBRANZA

Panel: Herramientas y técnicas de cobranza diferenciales

Expositor: Diego Vargas Lara



Finanzas para el desarrollo

**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

Introducción:

- Existe alto endeudamiento en el mercado, lo que exige una premisa: “cobrar más rápido y mejor”; esto permite adelantarse al resto de acreedores para poder tener la prioridad de pago.
- A mayor edad de mora, la probabilidad de recuperación se reduce.
- Los costos asociados a la gestión de cobro tradicional son considerables.
- La gestión de cobranza es una etapa fundamental en la administración de portafolios de crédito.

Introducción:

- Análisis Riesgo
 - **Objetivo General: Minimizar la pérdida.**
- Consecuencia no deseada: Disminución de la colocación, incremento de costo operativo.

“la existencia del equilibrio adecuado entre el riesgo y el retorno, y la optimización de los beneficios es mejor que simplemente minimizar las pérdidas”

Lawrence David, Managing a
Consumer Lending Business

III Encuentro de Asesores de
Microcrédito y Gestores de Cobranza



Objetivo:

- Existen múltiples objetivos, según la óptica y tipo de negocio.
 - Control de la morosidad.
 - Control de las provisiones.
 - Optimización de recursos.
 - Liquidez de la empresa.

Procesos:

- Existen tres macro procesos que definen el modelo de gestión de cobro:

Segmentación

Se basa distribuir la cartera por alguna variable que permita diferenciar la gestión, edad de mora, saldos y probabilidad de pago.

Asignación

El la cantidad de clientes distribuidos a los gestores en función algunas dimensiones como: productos, edad de mora, rangos de saldos, probabilidad de pago.

Estrategia

Se generan estrategias de gestión por canal, días mora, saldos. Campañas puntuales.

Ejecución:

- Los procesos deben ser ejecutados y controlados, desde el día uno de gestión y establecer procesos de rigurosos de seguimiento.



Mediciones:

- Las métricas utilizadas debe alinearse con el objetivo de cobranza y estar disponible diariamente con tendencias y pronósticos, vital guardar los históricos.
 - Resultados diarios (acumulados y promedios) de la gestión del canal de cobro.
 - Llamadas, Visitas. Lugar de contacto (casa, oficina, referencias personales).
 - Contactos, Visitas efectivas.
 - Mensajes, Visitas No efectivas.
 - Promesas de Pago.
 - Pagos.
 - Medición de promesas incumplidas.
 - Resultados diarios (y acumulados) del barrido de la cartera en llamadas, visitas y contactos, visitas efectivas.

Mediciones:

- Las métricas utilizadas debe alinearse con el objetivo de cobranza y estar disponible diariamente con tendencias y pronósticos, vital guardar los históricos.
- Resultados diarios (y acumulados) de porcentaje de contactos, visitas efectivas por cliente y número de contactos, visitas efectivas por cliente.
- Porcentaje de créditos localizados e ilocalizados.
- Seguimiento y retroalimentación de objeciones pago.
- Seguimiento a propuestas de refinanciamientos y excusas para no refinanciar.
- Seguimiento al envío de comunicaciones escritas.
- Seguimiento al proceso jurídico y extrajurídico, por abogado, por ciudad y total.

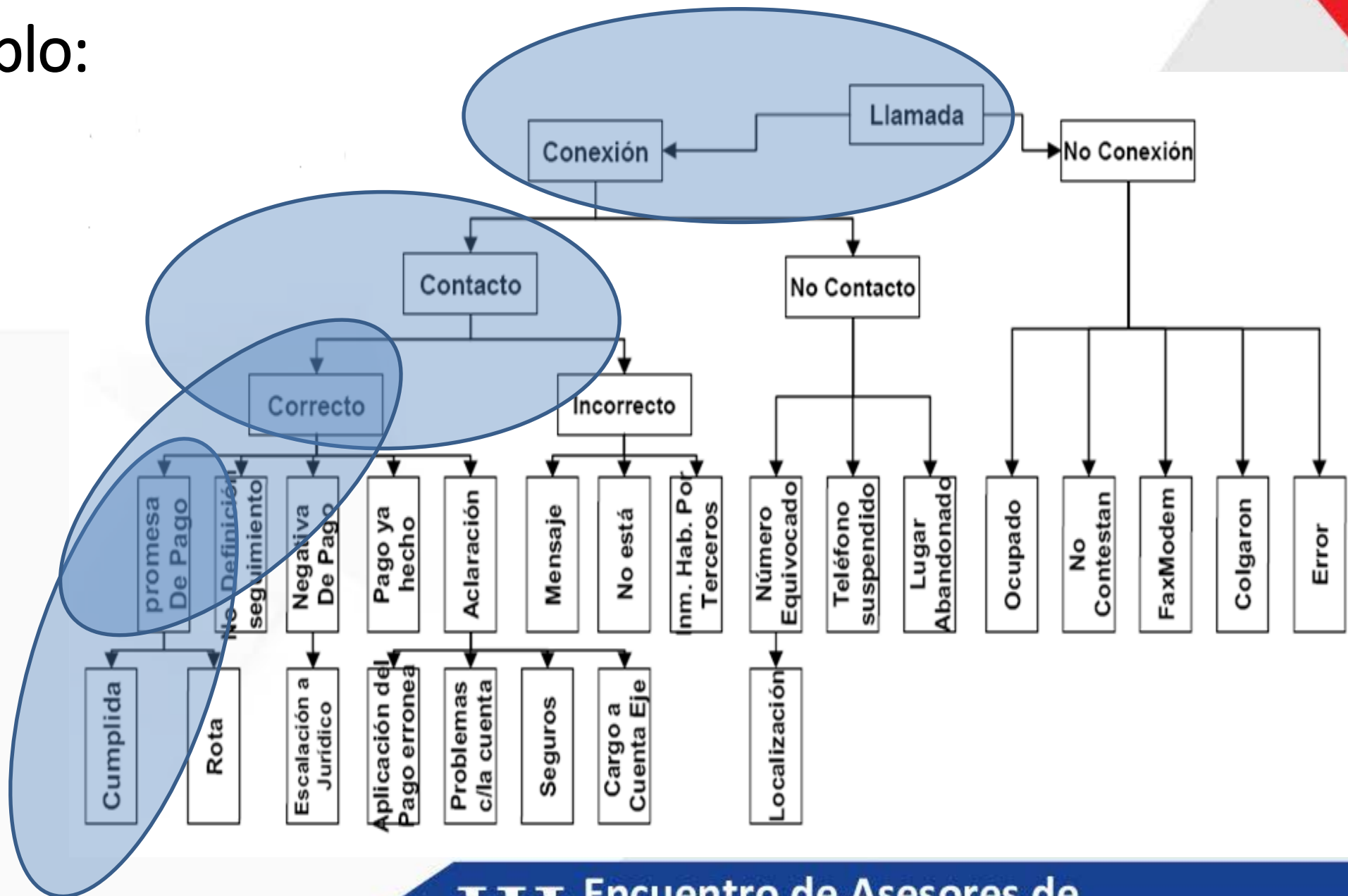
Mediciones:

- Las métricas utilizadas debe alinearse con el objetivo de cobranza y estar disponible diariamente con tendencias y pronósticos, vital guardar los históricos.
- **Medición de la métrica de recuperación. (Diario y acumulado)**
 - Por gestor, por empresa externa, por abogado, por ciudad, total y por producto.
 - Matriz de transición (is-was, cascadas o rollrates), al igual que en la administración de riesgos, que mida mensualmente los porcentajes de recuperación.
 - Net Flow de cierre de cada mes para medir el costo de crédito provisiones y cartera Vencida.

Ejemplo:



Ejemplo:



El futuro de la cobranza:



III Encuentro de Asesores de Microcrédito y Gestores de Cobranza

El futuro de la cobranza:



- Automatización de los procesos mediante Machine Learning, tanto para la segmentación como para la generación de los modelos de scoring y optimización de las estrategias de gestión.
- Implementación de algoritmos de text to speech interactivos que disminuye los costos de call center y optimiza la gestión.
- Incorporación de las redes sociales como medio de contacto, incluyendo el chatbot con inteligencia artificial.
- EL celular como canal unificado.

¡¡ MUCHAS GRACIAS!!

• Expositor: Diego Vargas Lara

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**