

# Diseño e implementación de nueva estrategia de cobranzas

Resultados de alto impacto.

## INFORMACIÓN DEL CLIENTE

### INDUSTRIA

Retail Financiero

### CLIENTE

Retail Financiero con más de 4 millones de clientes

### SERVICIOS

Optimización de riesgos y cobranzas

## SITUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

La compañía se encontraba en pleno crecimiento de su cartera de clientes y colocaciones, pero el incremento de la mora estaba afectando fuertemente los resultados. El modelo de cobranzas no estaba definido ni alineado a los objetivos de la compañía.

La reestructuración del área implicaba revisar y re-definir la estructura y perfiles, la estrategia, los procesos y los incentivos. .

## SOLUCIÓN RECOMENDADA

Diagnóstico, diseño y apoyo en la implementación de la estrategia:

- Diagnóstico integral y re-diseño del modelo de cobranzas, alineado con los indicadores de riesgo y los objetivos de la compañía.
- Implementación de la nueva estrategia de cobranzas multicanal, incluyendo un nuevo score de cobranzas y nueva metodología de asignación de cuentas por tramo.

Re-estructuración de la operación en el Call Center:

- Re-diseño e implementación del esquema operativo de trabajo en el Call Center incluyendo: turnos, implementación de scoring, esquema de comisiones, reporting y tecnología de discado.

Diseño e implementación de campañas:

- Diseño de la metodología y apoyo en la implementación de campañas de contención en mora temprana a través de canales remotos (SMS, email, carta).
- Apoyo en el lanzamiento e implementación de procesos para la nueva metodología de desarrollo y medición de campañas para recuperación de castigo.

Gestión de estudios y agencias de cobranzas externas:

- Re-definición de la metodología de reporting, asignación de cuentas e incentivos para agencias de cobranza externas y estudio de abogados.

## RESULTADOS DE ALTO IMPACTO

- Incremento del 44% en los contactos por hora en el Call Center.
- Incremento del 88% en las promesas de pago cumplidas por hora en el Call Center.
- Reducción del 4% en el ratio de castigo anual / cartera al día.
- Incremento del 36% en el recupero de cartera castigada.