

Optimización de Cobranzas

Mejorando la estrategia
para la toma de decisiones

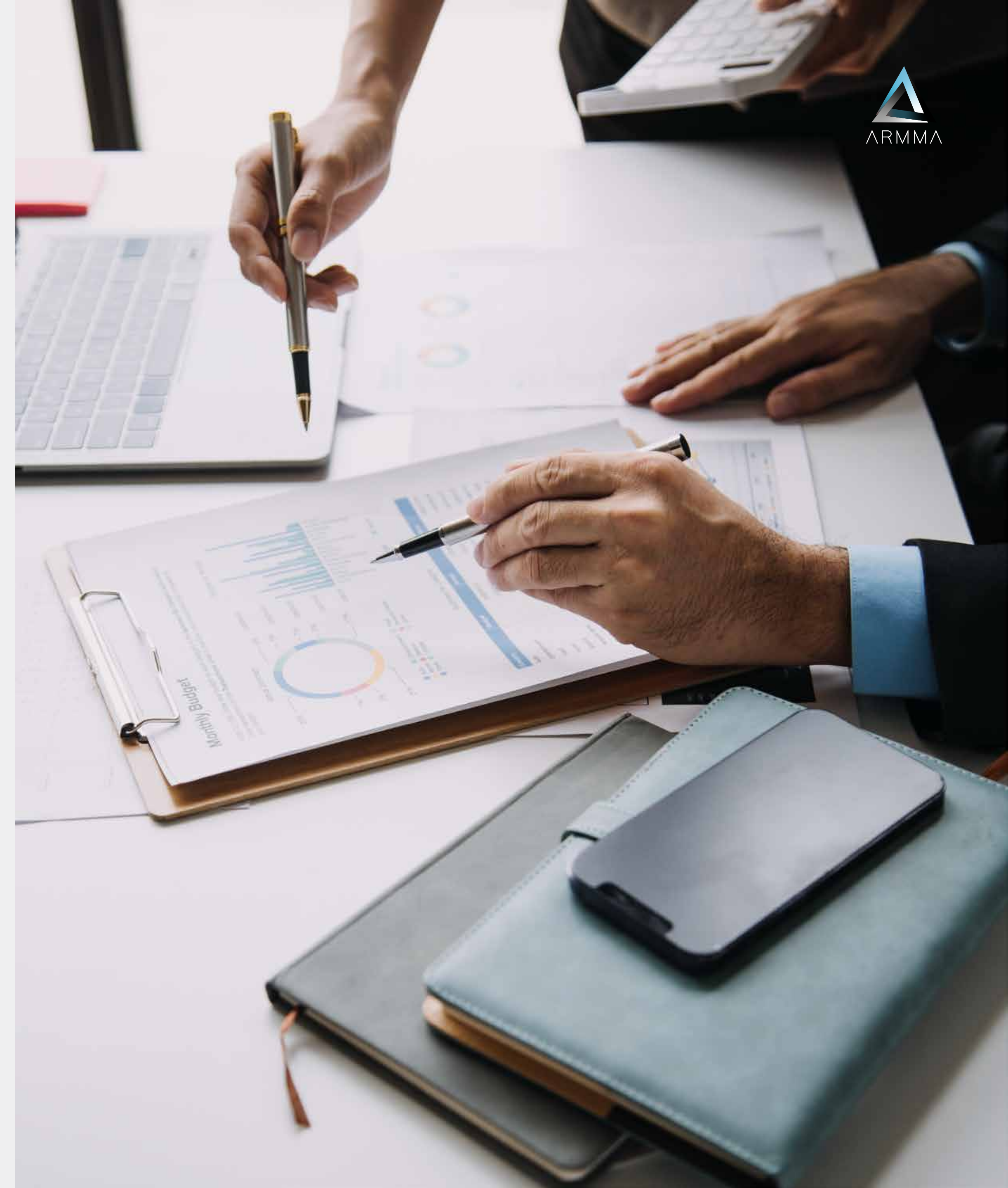
Mejorando la estrategia para la toma de decisiones en **Crédito y Cobranzas**

Cada decisión trae valor, desde grandes y estratégicas decisiones a miles y miles de micro-decisiones operacionales.

Estaría bueno hacer la decisión correcta en el momento adecuado, siempre.

Mejorar la capacidad para predecir el riesgo crediticio, reducir la deudas incobrables y brindar una mejor experiencia a los clientes.

Tener una visión holística del perfil de los clientes para ofrecerles una experiencia de crédito y cobranza más personalizada.



Optimización de la Toma de Decisiones

Un enfoque prescriptivo para el diseño de estrategias.



**Analítica
descriptiva**



¿Qué sucedió?

Alertas del Sistema
Seguimiento



**Análisis de
diagnóstico**

¿Por qué sucedió?

Consultas
Procesamiento
de datos
Análisis estadístico



**Analítica
predictiva**

¿Qué sucederá?

Modelos predictivos
y pronósticos

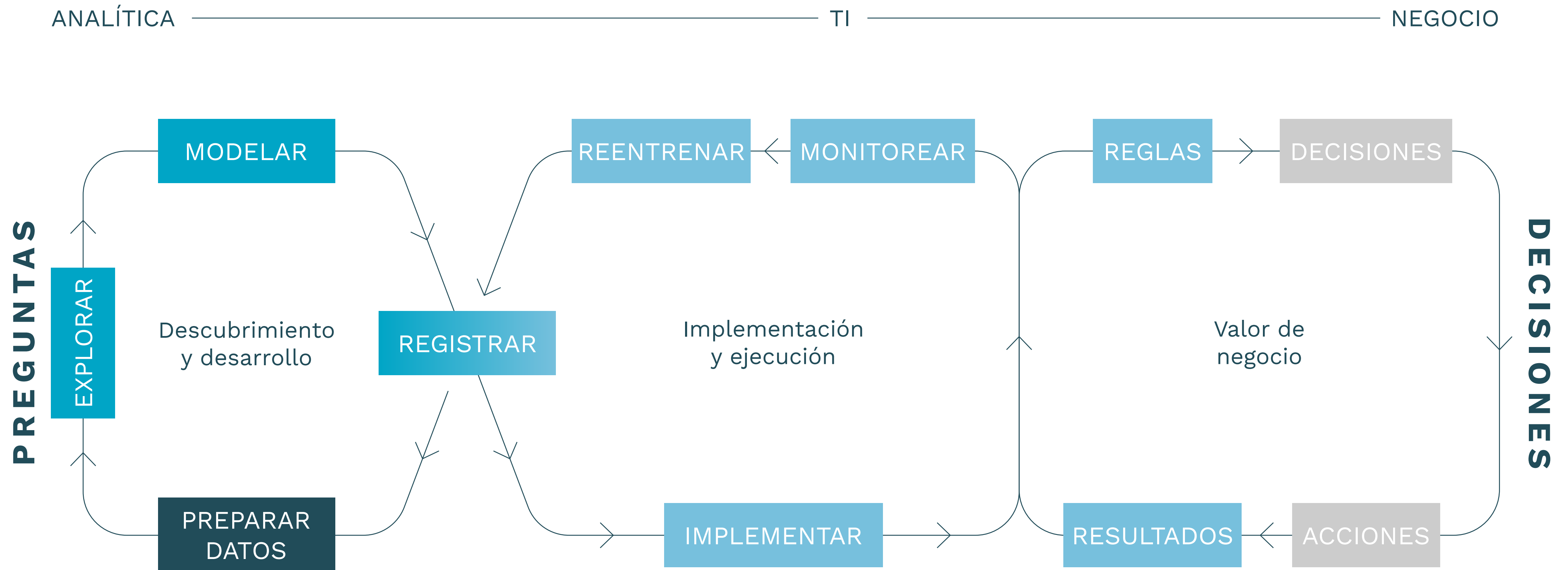


**Analítica
prescriptiva**

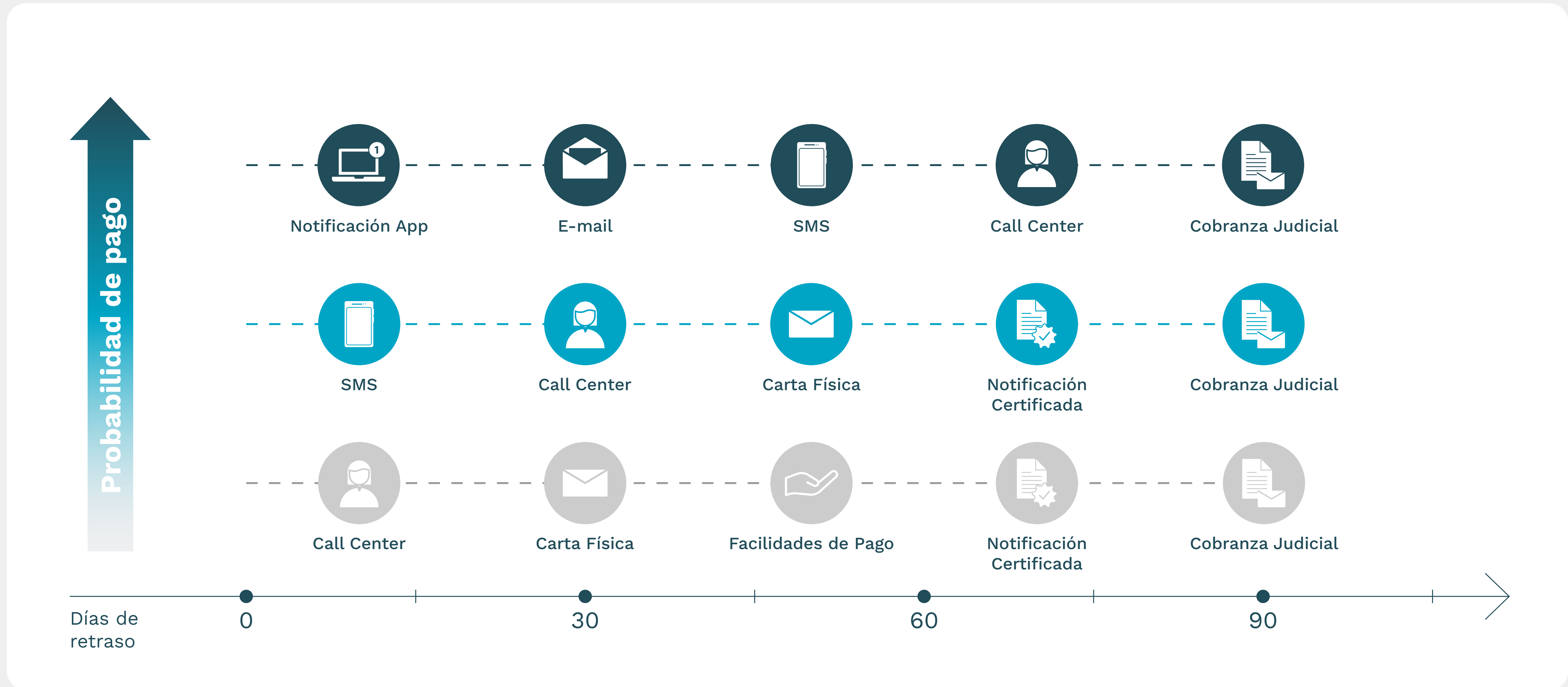
**¿Cómo hacer
que suceda?**

Optimización de
estrategias
Simulación
Campeón/Retador

Ciclo Analítico de Crédito y Cobranzas



Scoring de Cobranza – Segmentación de Clientes



Contacto / Planificación de recursos

Dimensiones a considerar



Cliente

Clientes con
diferentes perfiles

Muchas operaciones

Tratamientos
potenciales por tipo
de operación/cliente

Reglas de contacto
organizacional



Organización

Límites de presupuesto

Capacidad por tipo de
canal

Optimización de
recursos

Objetivos estratégicos

Maximizar: ROI/Revenue

De Estrategia Lineal a **Estrategia Dinámica**

Estrategia de contacto **lineal**



Antes de incumplimiento



Llamadas salientes



Estrategia de tratamiento



Recuperación



Estrategia de contacto **dinámica**



Compromiso inicial
Póngase en contacto con el cliente en los canales preferidos



Tiempo, frecuencia
Póngase en contacto cuando sea más probable que responda



Plan de tratamiento
Ofrecer un plan de pagos asequible y sostenible



Comunicaciones
Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible



Garantizar la equidad
El resultado debería beneficiar a los clientes y prestamistas



Recuperación futura inteligente

Beneficios de una Estrategia de Contacto Dinámica

Optimizar la gestión de cobranzas combinando modelos analíticos, reglas de negocio y lógica de decisión.

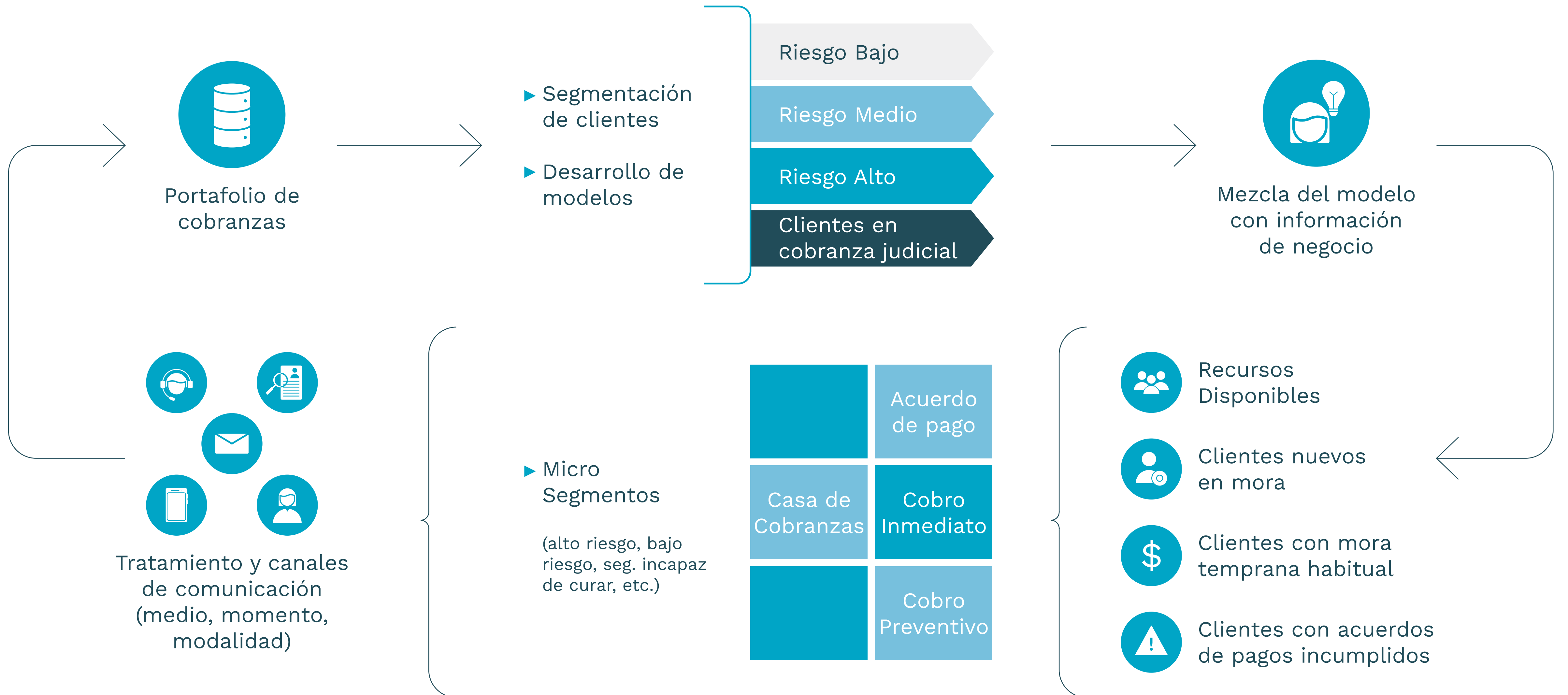
Establecer planes de pago proactivos que reduzcan la morosidad.

Optimizar las políticas de contacto complejas para evitar la saturación de clientes y el incumplimiento de los requisitos regulatorios y de gobierno corporativo.

Aumento de la eficacia de la vía de cobro (mejores acciones dirigidas a través del canal adecuado).

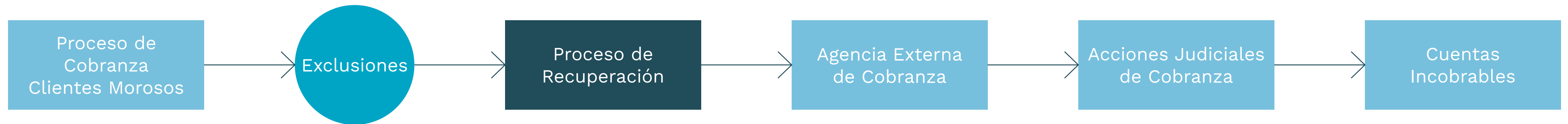


Cobrar más, Cobrar rápido, Cobrar a menor costo

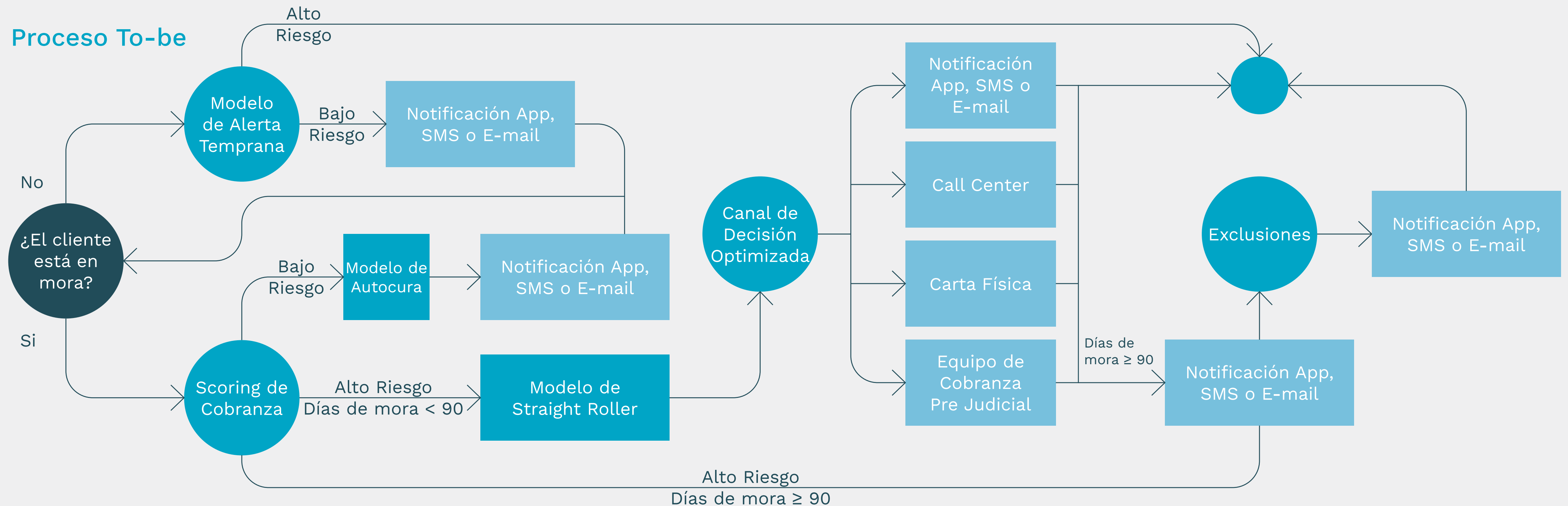


Como debe ser un **Proceso de Cobranzas**

Proceso As-is



Proceso To-be



Cobrar más, Cobrar rápido, Cobrar a menor costo

Actividades habilitadoras

- ▶ Identificar el mejor momento y método para contactar.
- ▶ Identificar a los clientes con más probabilidades de pagar.
- ▶ Predecir cuánto y cuándo es probable que pague el cliente.
- ▶ Predecir los incumplimientos antes de que ocurran.
- ▶ Desarrollar estrategias de cobranza sólidas.

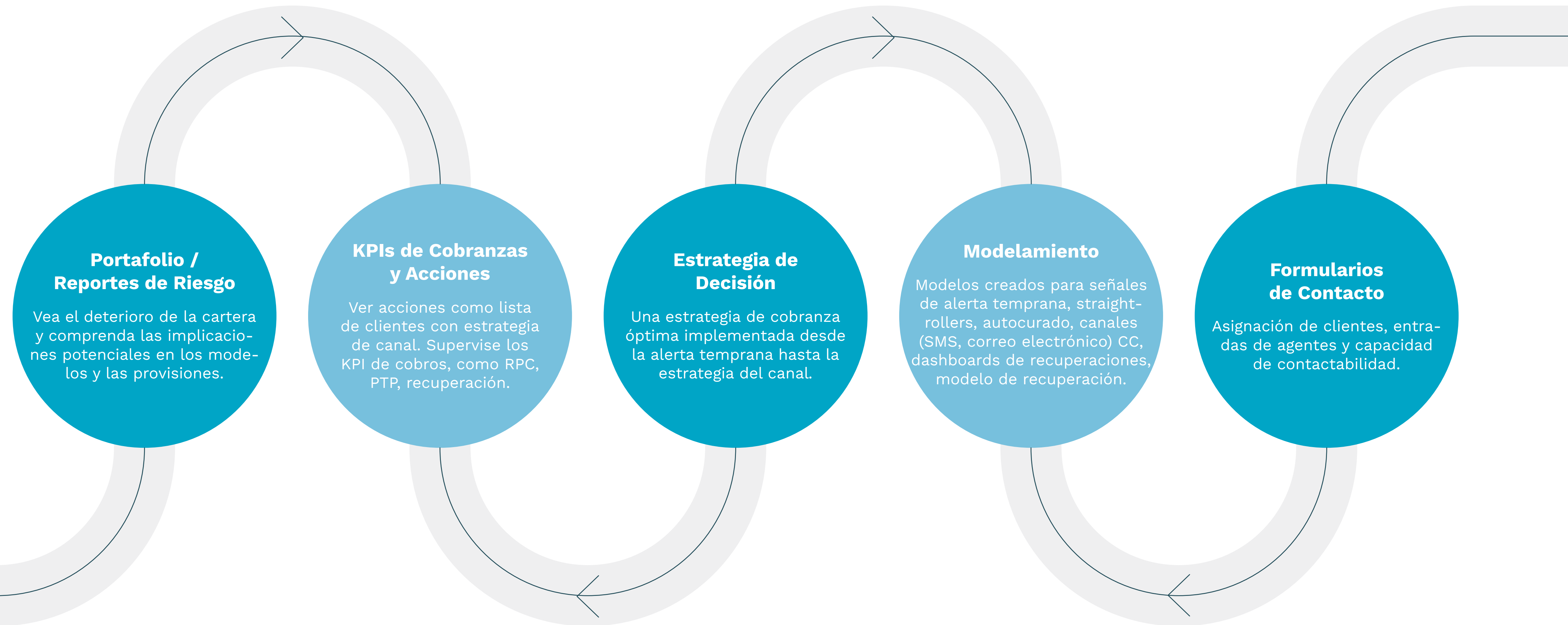
Consolida todo el
Conocimiento de cliente

Beneficios de Negocio

- ▶ Aumentar las tasas de RPC, PTP y KP.
- ▶ Ahorro en costos y optimización de recursos.
- ▶ Mejorar las tasas de conversión.
- ▶ Reducir la tasa de incumplimiento y la duración.
- ▶ Mejorar la tasa de recuperación.
- ▶ Disminuir provisiones por riesgo de crédito.

Mejorar el flujo de
Información al personal

Resumen del Proceso end-to-end





Nicolás Adriazola

Partner & Co-Founder



Víctor Quezada

Financial Risk Manager



Karla Bittencourt

Sales Manager

ARMMA | Advisory Services | Technology and Analytics Solutions

Acerca de ARMMA

ARMMA es una consultora en gestión de riesgos y soluciones tecnológicas. Nuestros servicios ayudan a impulsar el éxito sostenible de nuestros clientes en diversas industrias. Nos comprometemos a trabajar en equipo para cumplir con nuestras promesas hacia todos los interesados. A través de nuestro trabajo, desempeñamos un papel en la mejora de la estabilidad financiera y la promoción de la innovación para nuestros clientes y nuestro equipo. ARMMA CONSULTING LIMITADA opera como una firma de consultoría independiente, proporcionando servicios de asesoría y tecnología adaptados a las necesidades únicas de nuestros clientes. Para más información sobre nuestra organización, visita armma.cl.

©2025 ARMMA CONSULTING LIMITADA.

Todos los derechos reservados.

Los Militares 5953, Piso 5, Las Condes, Santiago, Chile.

Este material ha sido preparado con fines informativos generales y no debe ser considerado como asesoramiento profesional en gestión de riesgos o tecnología. Por favor, consulta a tus asesores para obtener recomendaciones específicas.

armma.cl



CONTÁCTANOS

Nicolás Adriazola

Partner & Co-Founder
nadriazola@armma.cl
+569 9310 6460

Víctor Quezada

Financial Risk Manager
vquezada@armma.cl
+569 4523 3037

Karla Bittencourt

Sales Manager
kbittencourt@armma.cl
+569 8292 8634