

Optimización de Cobranzas

Mejorando la estrategia
para la toma de decisiones

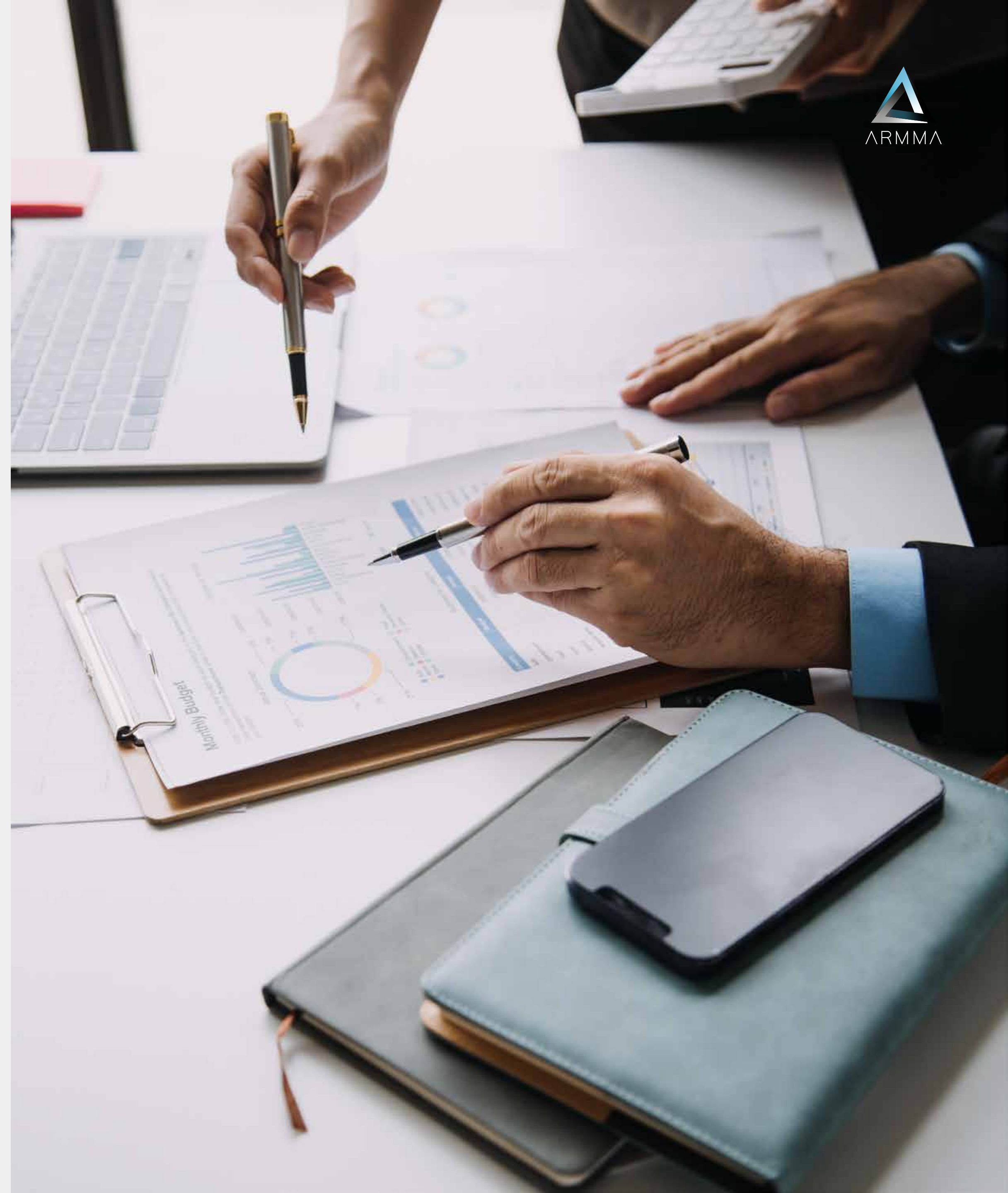
Mejorando la estrategia para la toma de decisiones en **Crédito y Cobranzas**

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**



**Análisis de
diagnóstico**



**Analítica
predictiva**



**Analítica
prescriptiva**



¿Qué sucedió?

¿Por qué sucedió?

¿Qué sucederá?

**¿Cómo hacer
que suceda?**



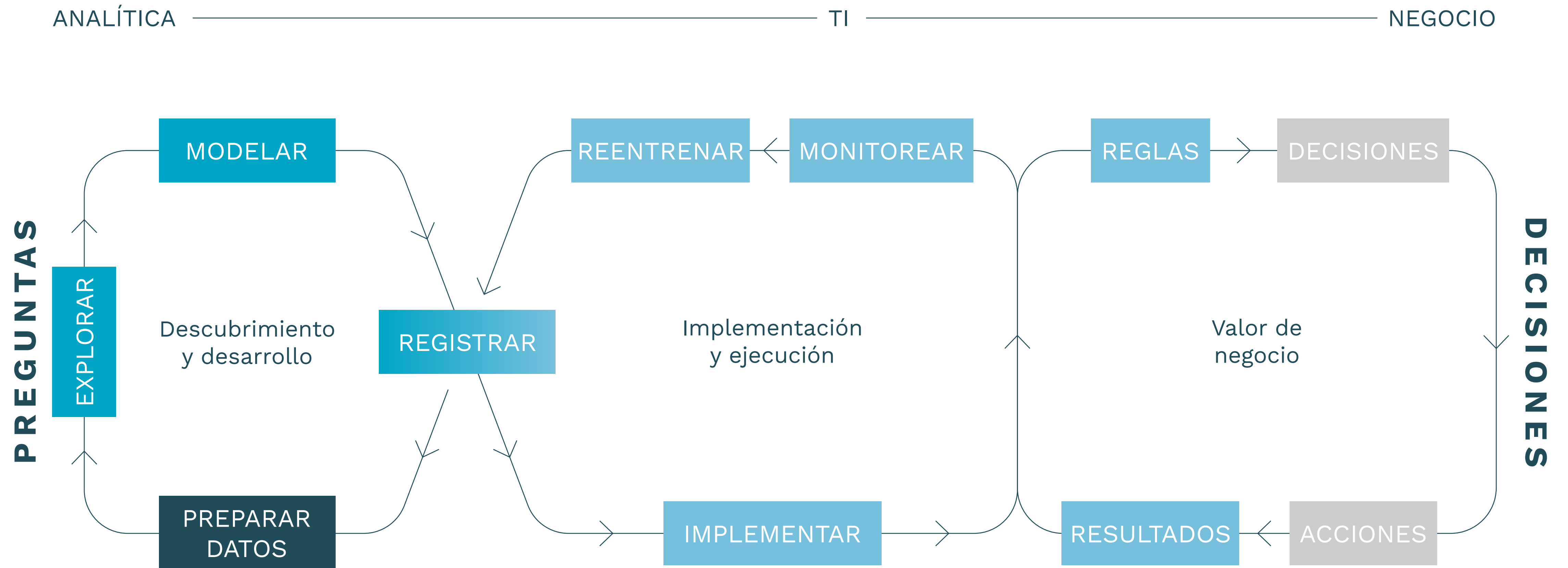
Alertas del Sistema
Seguimiento

Consultas
Procesamiento
de datos
Análisis estadístico

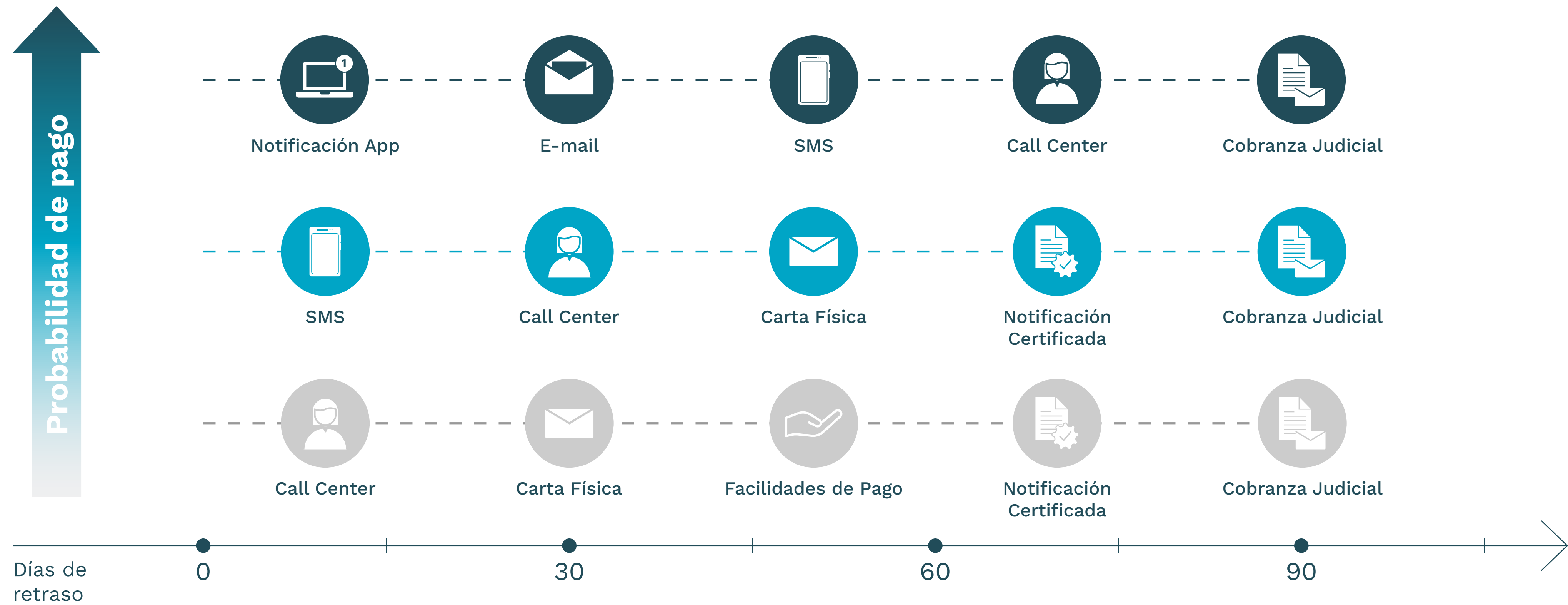
Modelos predictivos
y pronósticos

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



Estretega 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.

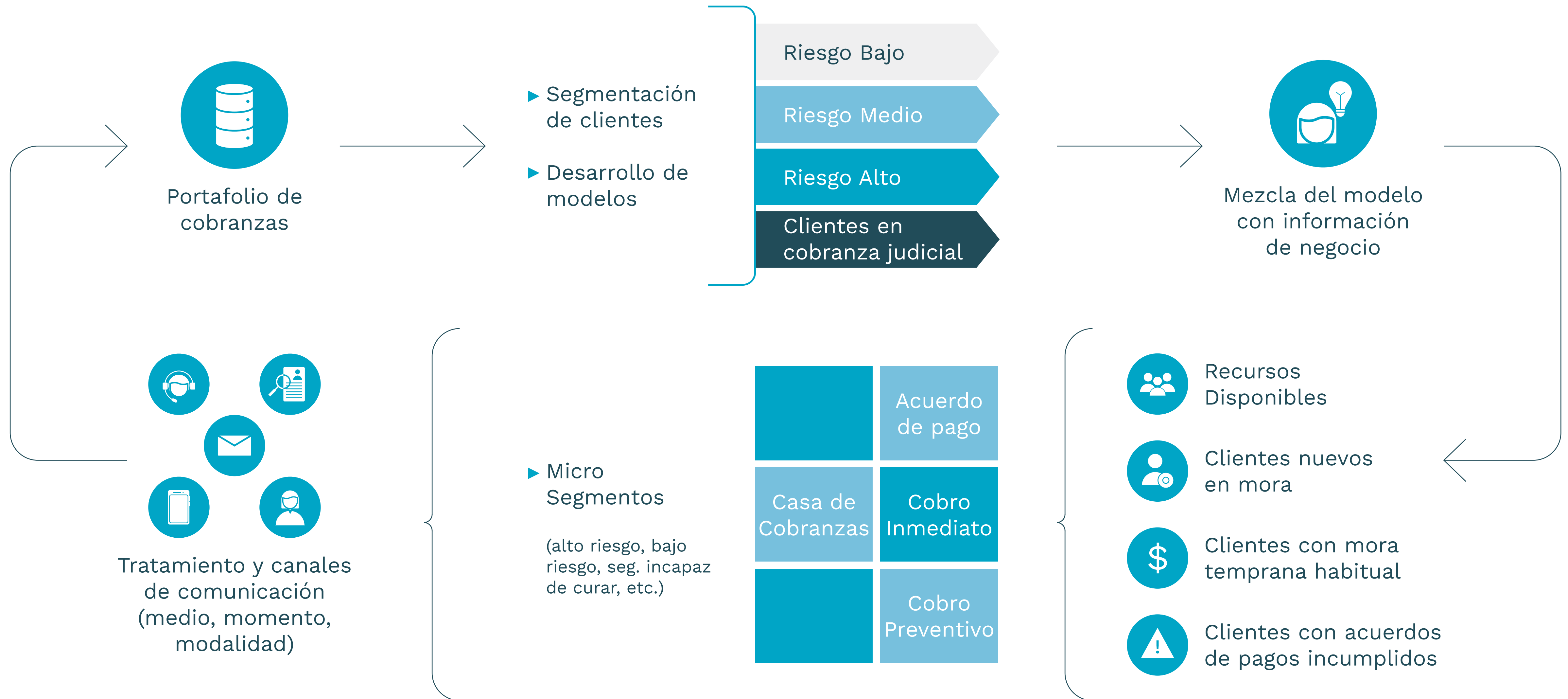
Establecer planes de pago proactivos que reduzcan la morosidad.

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).

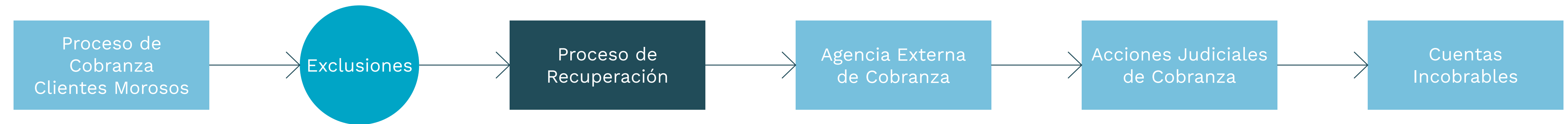


Cobrar más, Cobrar rápido, Cobrar a menor costo

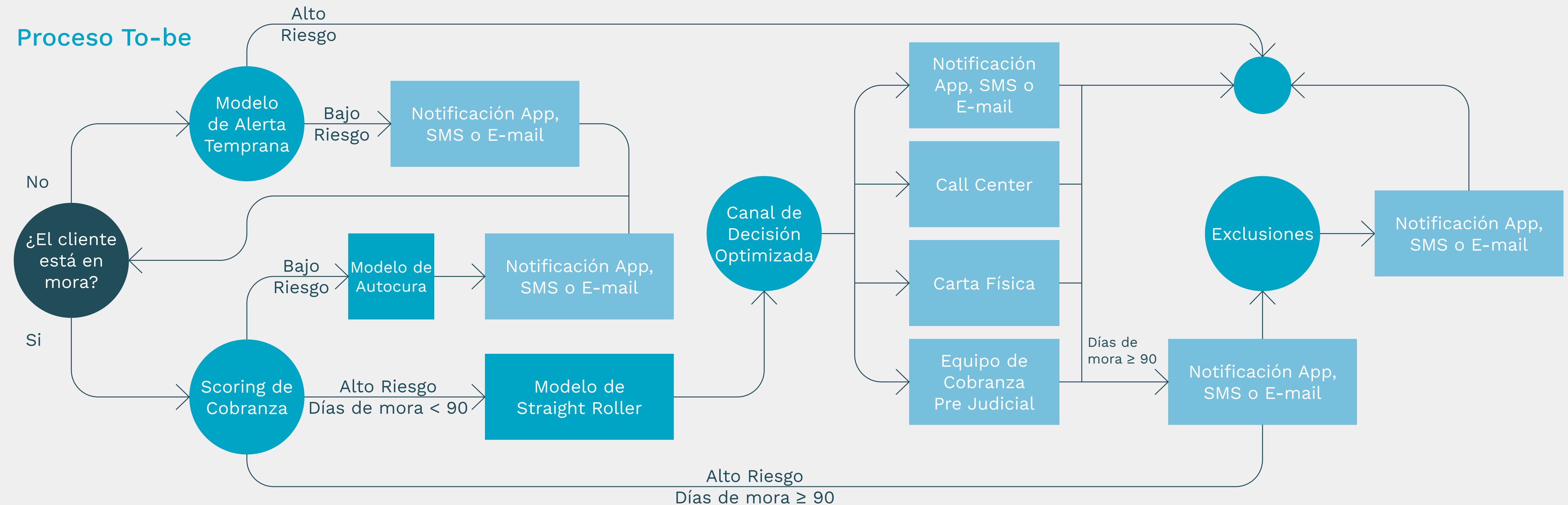


Como debe ser un Proceso de Cobranzas

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.

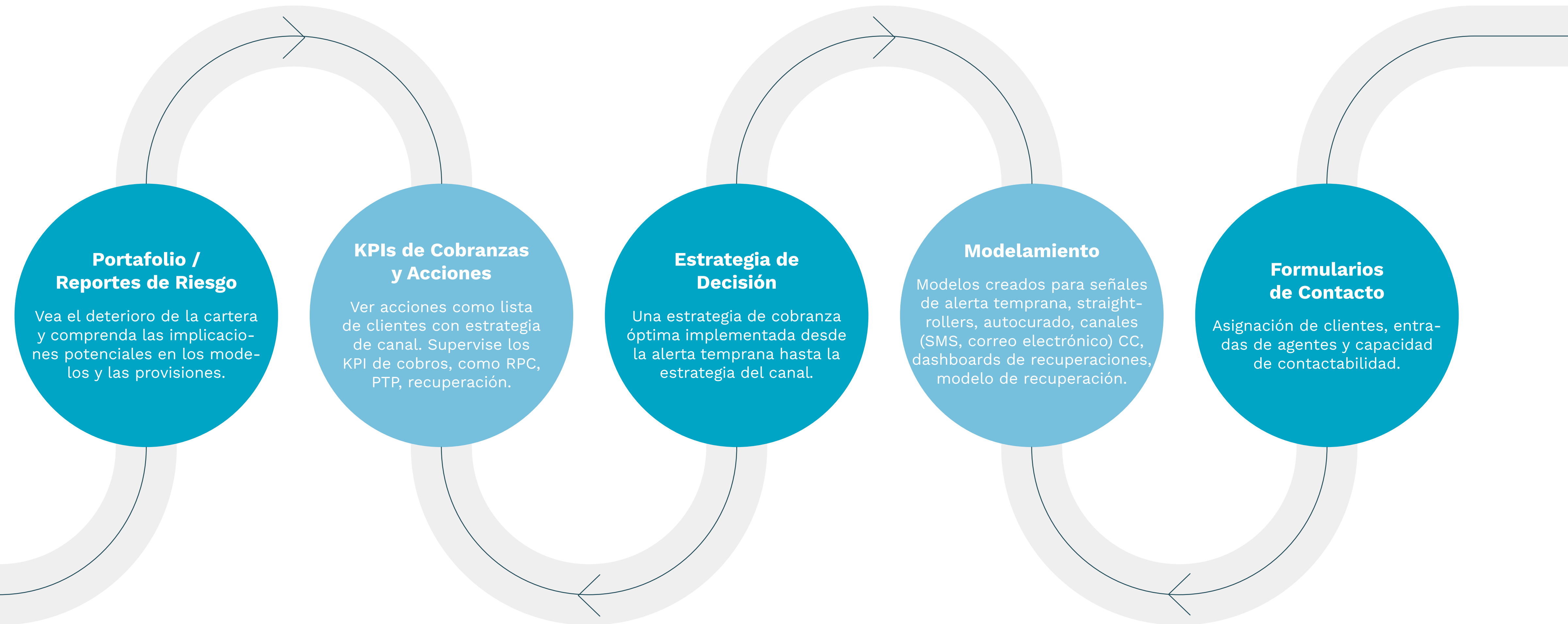
**Consolida todo el
Conocimiento de cliente**

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





Dikson Pradenas
Partner & Co-Founder



Nicolás Adriazola
Partner & Co-Founder



Sergio Pérez
Especialista Senior
Riesgo Financiero

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

Dikson Pradenas

Partner & Co-Founder
dpradenas@armma.cl
+569 9748 7311

Nicolás Adriazola

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

Sergio Pérez

Especialista Senior
Riesgo Financiero
sperez@armma.cl
+56 9 3247 4121