

Introducción

Es habitual en nuestros días que ante la adquisición de cualquier bien, servicio o capital las personas no puedan – por diversos motivos – cumplir con sus obligaciones de pago, generando atrasos y moras. Esta falta de cumplimiento de pago por parte de los clientes genera – dependiendo del contexto en el que se producen – un alto volumen de dinero que precisa ser gestionado y recuperado. No resulta extraño que en la mayoría de las empresas el alto volumen de clientes morosos exceda ampliamente la capacidad de gestión interna generando el agotamiento de recursos y bajos índices de recupero.

Esta situación alentó oportunamente el crecimiento del mercado de empresas de gestión integral de cobranzas, las cuales ofrecen toda una estructura de recursos focalizadas al cien por ciento en la gestión de carteras morosas a cambio de comisiones o incluso valorizando la cartera para ser adquirida por completo dejando a su favor todo el margen posible que pueda obtenerse.

De esta manera, la empresa que posee su cartera morosa intenta reducir sus pérdidas abriendo el juego y “compartiendo” su cartera morosa para intentar rentabilizarla al máximo mientras que las empresas de gestión asumen el riesgo de gestionarlas en virtud de poder estimar de manera robusta el retorno sobre la inversión que tienen.

Este “juego” obliga a las empresas de gestión a trabajar intensamente para entender no solo los mecanismos que generan una deuda, sino también para optimizar todos los procesos que se implementan para recuperarla y así obtener ganancias.

En este contexto de “ganancias en el riesgo” los procesos de análisis de bases de datos se vuelven centrales y la correcta definición de los modelos, pautas y reglas de actuación para cada segmento de cliente es permanente motivo de discusión y aprendizaje.

Todo aquello que contribuya a mejorar los niveles de recupero, aumenta los márgenes del negocio.

Hoy, la mayoría de las empresas que gestionan carteras morosas de terceros, trabajan con la permanente necesidad de desarrollar modelos estadísticos que permitan, basándose en diferentes fuentes de informaciones, clasificar a los clientes en función de su probabilidad o intención de pago y del retorno global esperado.

La gestión de cobranza es un proceso interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el mismo, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución adecuadas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.

Todo este proceso es factible de ser optimizado y rentabilizado orientando todos los recursos de comunicación y gestión a aquellos clientes con mejor perfil y chances de recupero.

Desafío

Analizar – desde la perspectiva de una empresa de gestión de morosos de terceros - un set de clientes deudores (cuyas deudas han sido oportunamente gestionadas) y desarrollar una estrategia de gestión de cobranza basada en entender cuáles son los perfiles más propensos a cancelar sus deudas y la relación que existe entre la intención de pago y el monto a pagar.

Esta relación debe siempre maximizar el retorno en función del volumen gestionado (mayor monto recuperado a menor cantidad de clientes gestionados).

Así, la estrategia a desarrollar debe centrarse en 3 ejes:

- Clasificar a los clientes en función de su intención de pago.
- Determinar sobre que perfil de cliente deben focalizarse los recursos de gestión.
- Estimar el retorno de la gestión en función de diferentes perfiles y volúmenes de trabajo.

Información

Para cada cliente se cuenta con los siguientes sets de información:

Datos personales: Sexo, Edad, Trabajo Estable, Localidad de Residencia, etc.

Información de deuda: Fecha de Deuda, Monto, Origen, Ciclo de Gestión, Indicador de Pago (Pagos Parciales), Indicador de Cierre (Cancelación total de deuda), etc.

Informaciones geo referenciadas: Indicadores Socio demográficos en función de su localidad de residencia (Instrucción, calidad de vida, etc.)

Información de Contacto: Cantidad de Domicilios, Cantidad de Teléfonos, etc.

Observación: Como respuesta a la gestión realizada por la empresa existen dos indicadores. Uno de ellos que refleja la intención de pago por parte del deudor y otra que indica si el deudor pudo cancelar por completo sus obligaciones. La intención de pago resulta de interés ya que el recupero parcial muchas veces solventa los gastos de gestión y convierte a dichos casos en atractivos mas allá de no haber podido lograr la cancelación total de la deuda en cuestión.

Volumen disponible: aproximadamente 225,000 deudores gestionados.