



La solución de Priorización de Cobros de TransUnion es una herramienta genérica que puede ser utilizada tan pronto el consumidor presente una mora y durante todo el proceso de cobranza.

Las principales aplicaciones de esta solución son:

- Servicio al cliente para los casos de bajo riesgo
- Cobranza para los casos de mayor riesgo

Durante las distintas etapas de cobranza, esta solución le ayudará a:

- Incrementar la recuperación
- Disminuir los costos
- Volver más eficiente la gestión de cobros

### ¿Por qué la cobranza es tan importante?

La función de cobranza en cualquier organización es crucial, ya que puede marcar la diferencia entre un buen desempeño financiero y un excelente rendimiento. Al identificar oportunidades para hacer que la función de la cobranza sea más efectiva, eficiente y orientada al cliente, el departamento de cobros puede agregar un valor significativo para la empresa.

La función de cobros en cualquier tipo de negocio también debe evolucionar, debido a una variedad de presiones externas:

- Mercado
- Legislación
- Competencia

## Priorización de Cobros

# Cómo incrementar el rendimiento de la cobranza

Las organizaciones más destacadas implementan métodos avanzados para que sus departamentos de cobros puedan rendir a un nivel adecuado, fijar objetivos más efectivos para cada etapa del ciclo de cobranza y adoptar un enfoque estratégico para mejorar el proceso en general. Esto incluye hacer un mejor uso de la data para mejorar el proceso de decisionamiento, así como incrementar su conocimiento respecto a las razones por las cuales los clientes se han convertido en morosos.

Adoptar un enfoque estratégico en la cobranza permite a una organización:

- Aumentar el retorno
- Recuperar los montos adeudados con más rapidez
- Hacer un buen uso de los escasos recursos
- Mejorar la disciplina en el proceso de toma de decisiones
- Utilizar eficazmente la data para tomar decisiones de cobros acertadas
- Entender y responder a las razones por las que un cliente se ha convertido en moroso
- Priorizar las acciones en el proceso de recuperación
- Demostrar el valor generado por las diversas medidas adoptadas

### Lo fundamental de entender sus clientes

Hay tres etapas clave en el proceso de cobros:

- La primera etapa consiste en el estudio de cómo los clientes utilizan sus facilidades de crédito, e identificar aquellos con una alta probabilidad de convertirse en morosos, antes de que realmente lo hagan.

- La segunda etapa comienza cuando el cliente se convierte en moroso. En este punto, los cobradores deben centrarse en la manera de ayudar al cliente a restaurar su cuenta al estatus "al día".
- La tercera etapa se alcanza con los clientes que ignoran las solicitudes de pago y se vuelven cada vez más morosos. En este punto, la decisión a tomar debería ser finalizar la relación, e iniciar el proceso de recuperación.

Manejar la tercera etapa puede ser difícil, especialmente para las grandes entidades con clientes que tienen varias facilidades de crédito. Por ejemplo, ¿Qué debe suceder con un cliente que entra en mora en una de sus tarjetas de crédito, pero está manejando otra en los plazos acordados? El enfoque debería ser considerar la deuda total del cliente y si es apropiado, formular un plan de pagos manejable de la deuda total.

El proceso de cobranza es un acto de equilibrio donde el colector debe comparar el riesgo crediticio contra el valor potencial del cliente:

- Si la relación con el cliente termina muy temprano, los futuros ingresos corrientes no se realizarán.
- Si la gestión con el cliente de alto riesgo se demora, la probabilidad de recuperar el total de la deuda se reduce.

El desafío es definir la estrategia de cobros adecuada, identificando el curso de acción más probable, para lograr el mejor resultado posible, dadas las circunstancias.

Varios factores deben ser considerados:

- Cada acción tiene un costo. Por ejemplo, al no tomar ninguna acción, la empresa no incurre en costos, pero reduce significativamente la probabilidad del cobro eventual de la deuda, mientras que iniciativas como llamadas salientes, tienen un costo, pero también pueden aumentar las posibilidades de recuperación de la deuda.
- Cada acción tiene una tasa de éxito probable. Por ejemplo, una llamada probablemente será más eficaz que el envío de una carta.
- A menudo, es la combinación de acciones la que determina los niveles de recuperación y si el comportamiento de pago del cliente cambiará.

### Lleve la priorización de cobros a un nuevo nivel

La solución de Priorización de Cobros de TransUnion está diseñada para ayudarle a lograr varios objetivos clave. Para los clientes que se encuentran actualmente con estado de atraso, esta solución puede ser utilizada para:

- Priorizar las cuentas basándose en la rentabilidad y las posibilidades de cobros
- Desarrollar un plan de acción distinto para cada cuenta
- Segmentar, de acuerdo a TransUnion Score Predictivo, el nivel de riesgo del perfil y la posible acción a tomar

Nuestra solución permite al Departamento de Cobros ser más proactivo, proporcionándole la capacidad de:

- Priorizar las cuentas con anticipación
- Utilizar un poderoso modelo de analítica para segmentar sus acciones, de acuerdo al nivel de riesgo de cada cliente
- Enfocar sus esfuerzos de cobros de forma efectiva y de acuerdo a la probabilidad de recuperación

La solución de Priorización de Cobros permite a una organización dividir el trabajo de cobranza en segmentos, basados en la probabilidad de que el cliente individual efectúe los pagos, aumentando así la productividad de los colectores.



Otro beneficio importante de esta herramienta es la identificación del tipo de cobranza a realizar:

- Cobranza Inicial—Clientes de bajo riesgo que no requieren una acción de cobro compulsivo, sino más bien una llamada de cortesía
- Cobranza Mediana—Este grupo debe ser de prioridad media, por lo que pueden utilizarse acciones de cobranza temprana (llamada de recordatorio y envío de cartas, entre otras)
- Cobranza Acelerada—Este es el grupo que representa un alto riesgo, y requiere una mayor acción de cobranza, así como la valoración de la cartera para definir si son enviados a una empresa externa

Hoy en día, el entorno es cada vez más competitivo y las organizaciones pueden obtener una valiosa ventaja, mediante el empleo de un enfoque estratégico para las decisiones de cobros, a través de la segmentación y priorización de las mismas.

### Logre más con TransUnion

Como líder global, TransUnion reúne datos, tecnología y un profundo conocimiento de los desafíos, para crear ventajas a las empresas, consumidores y comunidades. Esta poderosa combinación de información y conocimiento le permitirá tomar mejores decisiones, mejorar la eficiencia e identificar las oportunidades en cada etapa del ciclo de vida de sus clientes—desde la adquisición hasta la expansión y fortalecimiento de su relación con ellos.

Para aprender más sobre la solución de Priorización de Cobros, por favor póngase en contacto con su representante en TransUnion.