

ATENCIÓN

**Cobranza  
inteligente:**  
claves para una  
estrategia efectiva



# El C o n t a c t o

## Contenido:

- |  |    |
|--|----|
| 1. La importancia de las estrategias de cobranza   | 01 |
| 2. Contactación: cambios y oportunidades           | 02 |
| 3. Elementos de una estrategia de cobranza exitosa | 03 |
| 4. Atento, la solución definitiva                  | 04 |
| 5. Resultados que nos motivan                      | 05 |



# La importancia de las estrategias de cobranza

ATENTO

Ante los escenarios desafiantes de la economía mundial, la **gestión de cobranza** ha adquirido tanta o más relevancia para las organizaciones como las previsiones financieras, la relación con sus clientes y su portafolio de servicios, pues **la efectividad** de los procesos de recuperación de cartera vencida impacta directamente la liquidez, rentabilidad, cartera de clientes y viabilidad de sus operaciones. Sin embargo:

Y dado que una cartera de clientes con altos índices de desplazamiento puede provocar **inestabilidad en el modelo de negocios**, cada vez más organizaciones invierten **en servicios de recuperación de cartera vencida** que garanticen no sólo recuperar la deuda, sino **reactivar el crédito y satisfacer a sus clientes**.



En este contexto, **explorar las nuevas condiciones y tendencias del sector es esencial** para que los departamentos de cobranza transformen sus estrategias y entreguen mejores resultados.



**28%** de los consumidores tiene al menos una deuda en proceso de cobranza.



**27%** de los clientes contactados por deudas **se siente amenazado** por la conducta de su cobrador, lo cual puede **dañar permanentemente su relación con la marca**.

Fuente: **Consumer Financial Protection Bureau**.

# Contactación: cambios y oportunidades

ATENTO

Ante el cambio de hábitos en **los consumidores acelerado por la era digital**, los métodos tradicionales de cobranza se vuelven menos efectivos:



**65%** de los contactos iniciales **es a través de llamadas, cartas y buzón de voz.**



Los clientes consideran que **los canales de contacto tradicionales son poco atractivos.**

Fuente: **Consumer Financial Protection Bureau.**



Se pueden alcanzar **tasas de pago del 89 al 92%** utilizando **canales digitales.**



Los clientes **prefieren emails, mensajes de texto y canales móviles** para ser contactados.

Aunado a estas diferencias, **la contactación también suele tener deficiencias:**



**36%** de los clientes afirmó **ser contactado en momentos inoportunos** o inconvenientes.



**75%** de los consumidores informó que los cobradores **no cumplieron con su solicitud de cambiar la forma de contacto.**



En **53%** de los casos **la información de los cobradores estaba equivocada**, sea porque la cuenta ya había sido saldada, la cantidad era incorrecta o el adeudo pertenecía a otra persona.

Fuente: **Consumer Financial Protection Bureau.**




# Elementos de una estrategia de cobranza exitosa

ATENTO


Las áreas de cobranza de las organizaciones pueden alcanzar nuevos estándares e impulsar sus resultados generales con enfoques básicos que garantizan las mejores prácticas en el sector. Cinco claves imprescindibles para tu estrategia son:

## 1. Analytics



El uso de data science perfecciona la segmentación y estrategia de contacto.

## 2. Omnicanalidad




Los clientes esperan abordar su situación por medio de distintos canales digitales, encontrar soluciones rápidas y contar con asistencia personal si la prefieren.

## 3. Agentes expertos



Es vital contar con agentes capacitados para asegurar el éxito de cada contacto.

## 4. Experiencia del cliente



Personalizar cada contacto se traduce en una experiencia positiva, sin errores y con mejores resultados.

## 5. Optimización de contactos



Los clientes responden mejor a mensajes empáticos, inmediatos y personalizados.

# Atento, la solución definitiva

Conjuntar **las mejores prácticas** en una **solución integral** de cobranza fue la inspiración de Atento para construir un modelo sólido que permite recuperar la cartera vencida y **ocuparse de la relación con el cliente a largo plazo**. Nuestras soluciones de cobranza de basan en cuatro etapas:



## 1. Estrategia

Planeamos estrategias de cobro más efectivas según el perfil de cada cliente.



## 2. Accionamiento

Con omnicanalidad y nuevas tecnologías conseguimos promesas de pago.



## 3. Conversión

Conseguimos la primera cuota pagada y pasamos a la negociación.



## 4. Gestión de acuerdos

Llegamos a acuerdos costo-eficientes y damos seguimiento a cada caso.

# Resultados que nos motivan

## El sector financiero confía en Atento

ATENTO

### Caso de éxito 1

Una exitosa **FinTech mexicana** necesitaba, además de cobrar los adeudos de sus usuarios por el uso de sus tarjetas de crédito, dar seguimiento a solicitudes nuevas o existentes, brindar información sobre los servicios disponibles, así como solucionar aclaraciones y quejas.

En Atento diseñamos una estrategia con la que nuestro cliente alcanzó:



Recuperación de crédito del **46.7%**



Customer Satisfaction **Score de 75.8%**



First Call Resolution mejorado:

- **97.7%** por chat
- **95.12%** por llamada
- **67.11%** por email

### Caso de éxito 2

Una importante financiera brasileña quería aumentar la conversión en la recuperación de deudas en su modelo de negocios B2B manteniendo a esas empresas como clientes. Con las soluciones de Atento consiguió:



Aumento de **80%** en promesas de pago



**60%** de pagos en efectivo



Incremento del **25%** en la cartera de clientes disponibles



# ATENTO

# contáctanos

Sin importar el enfoque de tu negocio, las soluciones de Atento **se adaptan a tus objetivos y necesidades.** Tenemos a un equipo calificado, ciencia de datos, tecnologías innovadoras y prácticas con los más altos estándares de seguridad de la industria que facilitan no sólo la cobranza, sino también la satisfacción y relación a largo plazo con tus clientes.

Reinventar tus **estrategias de cobranza** impulsará tus resultados y la **relación con tus clientes.**

**¡Atento es el socio ideal para recuperar tu cartera vencida!**




CHATEA CON NUESTRO  
EQUIPO EN MÉXICO



VISITA EL SITIO WEB

 <https://atento.com/es/>

 (+52) 55 5233 5225

 [contacto@atento.com](mailto:contacto@atento.com)

 Atento México

 Leading  
Next Generation CX 