

ATENCIÓN

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



Atento

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

 Atento México

 **Leading**
Next Generation CX 