CREVOLUTIO NOW

THE + TRENDY
E-FINANCIAL MAGAZINE

Versión Digital

N. 03
2021

REVISTA ESPECIALIZADA

CRÉDITO | COBRANZA | INNOVACIÓN FINANCIERA

La Sostenibilidad del Ecosistema Crediticio

CRÉDITO EN NÚMEROS

Aún hay mucho trabajo por hacer

CÁPSULAS TÉCNICAS

El talento humano es la clave de éxito

CRÉDITO ESPECIALIZADO

Entrevista con David Lask

CREVOLUTION NOW
THE + TRENDY E-FINANCIAL MAGAZINE

NÚMERO 03 | 2021

CONTENIDO

Al estilo Crevolution 03
Editorial

Crédito en números 06
El crédito se recupera lentamente

Industria Now 11
Noticias de la industria
LAS 10 TOP NOTICIAS DEL TRIMESTRE

Mentes brillantes 15
Evento presencial 2021 ¡toda la información!

Crédito especializado 17
Entrevista con David Lask

Morosidad en números 30
La morosidad sin un rumbo fijo

Cápsulas técnicas 36
La gestión del talento humano, clave en el éxito de las organizaciones.

Recuperación de activos 41
Entrevista con Juan Manuel Rodríguez

Innovación financiera 48
Tecnología aplicada a la industria

Presidente ICM
Luis Eduardo Pérez Mata

Director eventos
Beatriz Medina Torres

Director Crevolution Now
Gabriel Pérez Mata

Colaborador, revisión y corrección de estilo
Víctor Paris Hernández Bieletto

Diseño y diagramación
Misael Cedillo, Aline Luna y Lead Experience

Ventas y Pauta
Diana Martínez Prieto

Centro de Atención Telefónica
Daniel Ponce

Tu opinión es importante:
contacto@icmcredit.com

CREVOLUTION NOW DIGITAL, año 1, número 3, es una publicación cuatrimestral, editada por ICM Consultoría y Capacitación Integral, S.C. Insurgentes Sur 1863, despacho 301-B, Colonia Guadalupe, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México. C.P. 01020 Tel. 5293- 9507, **www.crevolutionnow.com**, **contacto@icmcredit.com.mx**
Editor Responsable: Gabriel Pérez Mata. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo, en trámite. ISSN en trámite, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Licitud de título y contenidos, en trámite, otorgado por la Comisión Calificadora de Medios Impresos y Revistas de la Secretaría de Gobernación.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.
Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial.

Estimado lector:

Con gran placer te hacemos llegar el **tercer número de la revista CREVOLUTION NOW**, la cual, a pesar de las adversidades que aún enfrentamos por la pandemia, nos esforzamos porque cumpla tus expectativas, con un contenido sólido y lleno de información acerca del crédito y la cobranza, así como los temas que están marcando tendencia.

Dentro del contenido de esta entrega, abordamos el tema de la gestión del talento humano, pues lo consideramos una de las claves del éxito de las organizaciones. Desde la etapa de contratación, capacitar al personal y motivarlo, hasta hacer que cada uno explote adecuadamente su potencial, son elementos esenciales para contar con una empresa competitiva y otorgan sentido de pertenencia.

Por otra parte, tuvimos la oportunidad de platicar con **David Lask, General Manager en Tala,** empresa dedicada al crédito, ocupada en otorgar préstamos a aquellas personas quienes regularmente no tiene acceso a ellos, haciéndolo a través de medios como aplicaciones en el celular, ya que en México solo el 31% de la población adulta tiene acceso a préstamos.

Asimismo, David Lask nos habló acerca de las **Nenis**, un sector de la población que existe desde hace tiempo, pero que está llamando la atención últimamente porque están aprovechando las nuevas tecnologías; se trata de mujeres que venden productos por catálogo y que actualmente lo hacen en línea, aprovechando las ventajas del Internet.

Y como la pandemia sigue estando presente, realizamos una entrevista con **Juan Manuel Rodríguez, Director de Recuperación Administrativa de Banca AFIRME**, quien nos habló acerca de cómo ha impactado el COVID-19 en la morosidad del sistema financiero mexicano y las acciones tomadas para contrarrestarlo. Además, el directivo nos dio una perspectiva muy interesante, porque considera indispensable dignificar la actividad de la cobranza, a través de diversas acciones, las cuales te invitamos a conocer en este número de CREVOLUTION NOW.

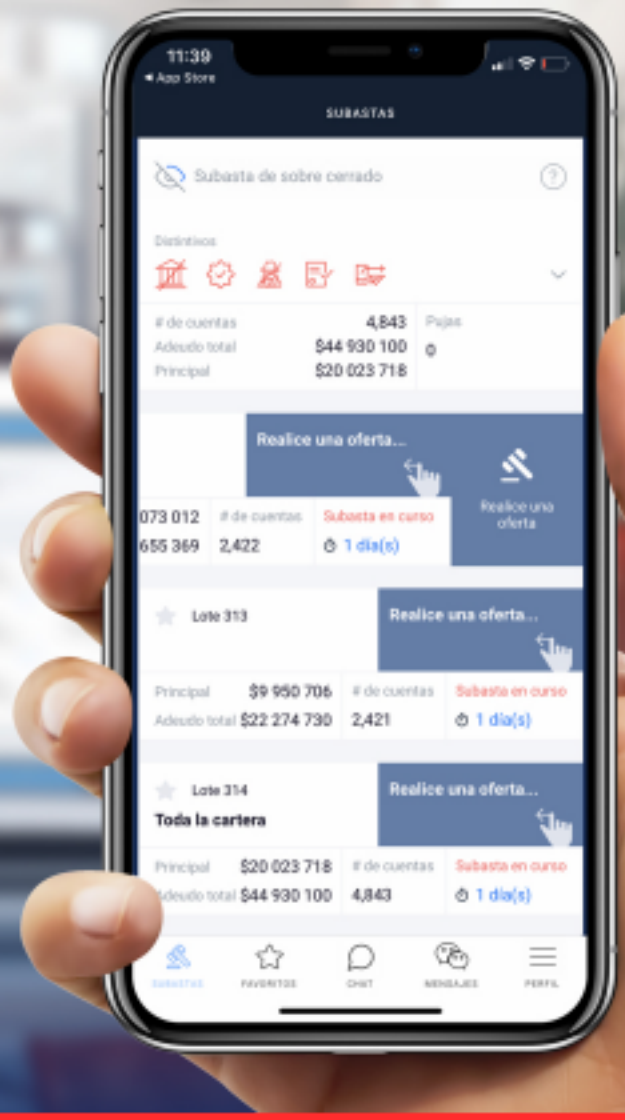
Es así como te damos la bienvenida a nuestro número actual, en espera de que sea de tu agrado y te den una buena idea de a dónde se dirige el crédito y cobranza en esta llamada nueva normalidad.

GABRIEL PÉREZ MATA

DIRECTOR
CREVOLUTION NOW

REGRESAR AL ÍNDICE

debexpert



Cómo vender su cartera vencida de forma rentable y rápida

¿Por qué nos eligen?

La plataforma de subasta de cartera Debexpert ofrece una solución moderna para la compra-venta de cartera vencida a través de subastas on-line.

Para vendedores

Los vendedores tienen información transparente sobre los participantes de la subasta, y un control total en todas las etapas de la subasta.

Para compradores

Los compradores tienen acceso a distintas carteras de crédito, analíticas avanzadas de las carteras, la posibilidad de participar en las subastas desde su teléfono celular, realizar preguntas al vendedor, e intercambiar archivos de forma segura a través de la plataforma, pero lo más importante es que tienen la posibilidad de participar en condiciones parejas con otros compradores de cartera.

Únase a la plataforma de subasta de cartera vencida

+52 55 1168 9844 info@debexpert.mx www.debexpert.mx

Intelligential, la plataforma tecnológica que habilita a cualquier institución de préstamos o comercio a operar préstamos digitales.

Reportes de Monitoreo en Línea

Ten toda la información de tu financiera disponible en un BI en cualquier momento, en tiempo real y sin necesidad de procesar en herramientas externas.

Comunicación Automatizada con Clientes y Usuarios

Envía de manera automatizada mensajes en las etapas de aprobación de crédito, fechas de pago, recordatorios y cualquier evento relevante tanto para tus clientes como para tus ejecutivos comerciales y de cobranza.

Administración de Cartera de Tercera Generación

Cambia completamente la forma en que se gestiona la cartera utilizando un Core Bancario conectado a la nube que permite conexiones con cualquier otro sistema para automatizar procesos de cobranza, conciliación, facturación, contabilidad y más.

Procesamiento de Solicitudes

Crea flujos de aprobación de crédito utilizando RPAs para automatizar reglas de negocio y agilizar los procesos de revisión para otorgar créditos en minutos.

Onboarding

Valida la identidad de tus Clientes y obtén información de manera automatizada a partir de su identificación, biometría, geolocalización y datos personales.

Sitio Web con Aplicación Digital

Permíte a tus Clientes enviar su solicitud de crédito 100% en línea o crea canales para que ejecutivos y brokers generen solicitudes digitales.

Sistema Automatizado PLD y Riesgos

Cumple de manera automatizada con la regulación vigente y las mejores prácticas.

Fuentes de Información Enriquecidas

Utiliza todas las herramientas disponibles en el ecosistema FinTech como agregadores bancarios, extractores de información del SAT y otras fuentes para una mejor gestión del riesgo.

Modelos de Credit Scoring

Utiliza la información digital obtenida en el proceso de otorgamiento para crear modelos de Credit Scoring utilizando Inteligencia Artificial.

Intelligential®

www.intelligential.tech

EL CRÉDITO SE RECUPERA LENTAMENTE

Aún hay mucho trabajo por hacer

El día 30 de marzo de 2020 México declara emergencia nacional por Enfermedad Generada por El Virus Sars-Cov2 (Covid-19).

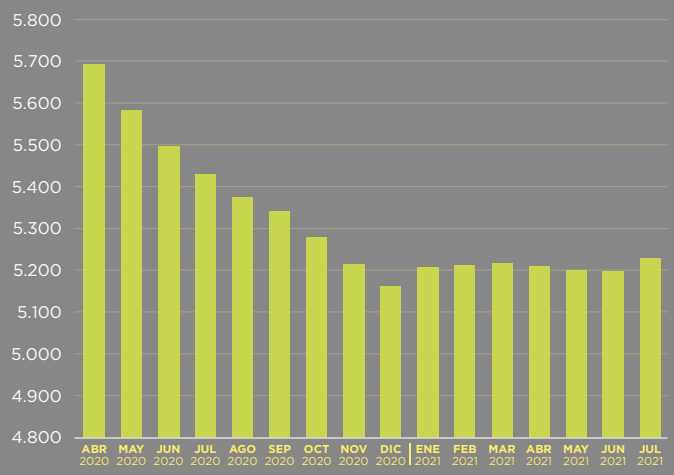
Sin lugar a duda, no solo en México, la pandemia marcó un antes y un después en todas las actividades, y la industria del crédito y cobranza no fue la excepción.

Desde que se declaró la pandemia hasta junio-julio 2021 (cifras disponibles al cierre de esta edición) el comportamiento de las carteras de crédito de las entidades financieras reguladas del país han mostrado el siguiente comportamiento.

LA BANCA MÚLTIPLE:

Su punto más bajo fue en diciembre 2020, de este mes a la fecha su recuperación ha sido lenta, y con ligeros retrocesos como el del mes de junio 2021.

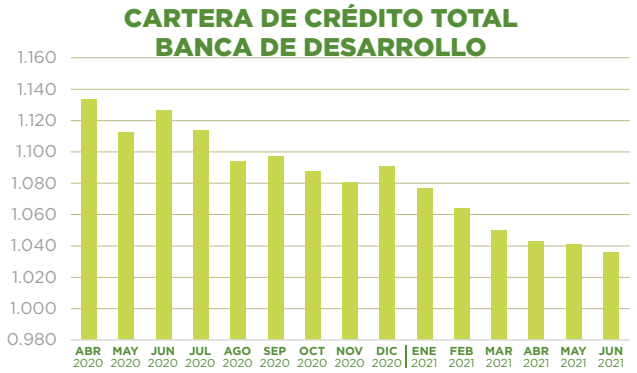
CARTERA DE CRÉDITO BANCOS



REGRESAR AL ÍNDICE

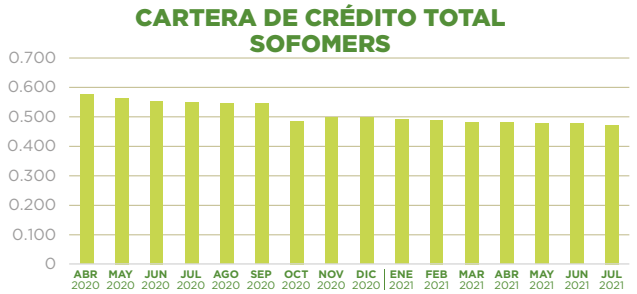
LA BANCA DE DESARROLLO

Al inicio de la pandemia se tuvo altas y bajas, sin que se marcara un rumbo definido, es en el mes de enero 2021 donde la caída en el otorgamiento de crédito ha sido una constante en esta institución.



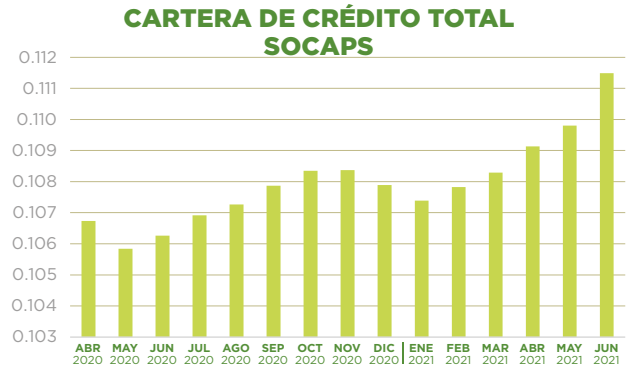
LAS SOFOMERS

Su caída, aunque muy moderada, ha sido constante; desde el inicio de la emergencia sanitaria, hubo una ligera recuperación en el mes de junio 2021, pero al siguiente mes siguió con su descenso.



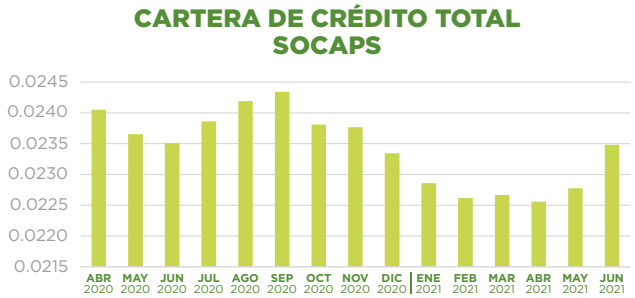
LAS SOCAPS

Han tenido sus altibajos en su recuperación, sin embargo, a partir del febrero de este año, su crecimiento ha sido considerable, hasta alcanzar niveles superiores en su cartera de crédito de los que venía manejando antes de la pandemia.



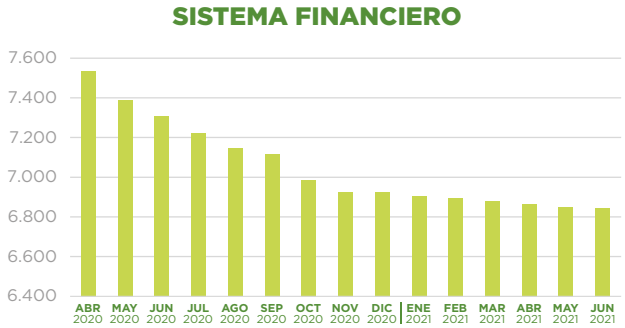
LAS SOFIPOS

El caso de estas instituciones muestra altibajos muy prolongados, hasta el mes de mayo 2021 donde se muestra una recuperación, la cual se ve muy prometedora con las cifras de junio 2021.



SISTEMA FINANCIERO OTORGANTE DE CRÉDITO

Como podrás observar, querido lector, en la siguiente gráfica se ve que la recuperación del volumen crediticio del sistema financiero regulado ha sido lenta, y en el último trimestre, si bien se sigue observando una caída, esta ya no es tan pronunciada, lo que nos da señales de que se puede dar pie a una posible estabilización y con miras de empezar el repunte para principios del año 2022.



Consideramos clave para que la recuperación sea una realidad, que los bancos puedan acelerar su repunte en el otorgamiento de crédito, y que la banca de desarrollo pueda detener su caída, ya que estos 2 factores serán determinantes para intentar retomar los índices que se tenían antes de la pandemia.

**Cifras expresadas en millones de pesos*

***Para este análisis solo se tomaron las cifras de: Bancos, Banca de Desarrollo, Sofomers, Socaps y Sofipos.*

Milla

UNA EXPERIENCIA

SIN LÍMITES

Soluciones que fortalecen
la **eficiencia** y **efectividad**
en la **recuperación de Cartera**

BLASTER

CARTEO

BOOST COLLECTION

SMS

WHATSAPP

MAILING

DIVISIÓN INTERNACIONAL

COBCENTER COBRANZA VIRTUAL

Milla

"Milla es una empresa 100 % mexicana, dedicada a los procesos de Contact Center, con 29 años de experiencia en la industria de cobranza, manejando gestión y administración de los diferentes portafolios de cartera vencida."

Su experiencia se sitúa en el crédito al consumo, departamentales, hipotecarios, de servicios, microcréditos, auto, prendarios, PYME, entre otros; además, otorga soluciones integrales y personalizadas.

Esta empresa **se caracteriza por realizar cobranza virtual (boost collection)**, con lo cual se potencia la cobranza, al maximizar la contactación con los clientes, usando herramientas multicanal.

Por otra parte, Milla brinda los elementos necesarios para fundamentar la toma de decisiones, así como el sistema de dictaminación de crédito conforme a los estándares mundialmente establecidos, y como plus, es la única empresa mexicana que ofrece el informe de crédito garantizado.

Basada en su mística, principios y valores, **Milla apunta hacia la internacionalización**, colocando a la comunidad en primer lugar.

Durante el 2020, con el objetivo de inspirar un futuro de trabajo sin fronteras, Milla creó su nueva división internacional, la cual está dirigida al mercado americano y latinoamericano, **brindando soluciones que sobrepasen las expectativas deseadas**

en calidad, infraestructura, tecnología y capital humano, atendiendo la necesidad de establecer operaciones de Contact Center en México, contando con programas hechos a la medida para atender: **Mesas de Ayuda, Servicio de Atención a clientes, Ventas / Telemarketing, entre otros**, teniendo la opción de proporcionar operaciones monolingües y bilingües.

De esta forma, ofrecen una serie de soluciones integrales enfocadas a quitar los obstáculos que limitan el crecimiento de las empresas, potenciando el alcance y logro de sus objetivos trazados.

Todo esto, basado en
valores fuertemente arraigados,
los cuales son:

- **RESPONSABILIDAD** de acercar a las empresas con sus clientes.
- **RESPETO** para brindar un servicio interno y externo con calidad y eficacia.
- **PASIÓN** por promover soluciones para el desarrollo y crecimiento de su cliente interno y externo.
- **INNOVACIÓN**, construcción del crecimiento.
- **HONESTIDAD** y compromiso en cada una de sus acciones.

SU MISIÓN es **ser una empresa sólida, organizada y confiable,** capaz de adaptarse a las necesidades del cliente y el entorno, de manera proactiva, percibida por sus clientes como un aliado capaz de contribuir en el logro de sus metas.

SE ENFOCA también en **crear espacios que permiten el desarrollo integral de su gente y la oportunidad de descubrir y aprovechar su máximo potencial**. En sí, generan valor al procurar que cada experiencia de interacción con un cliente sea una oportunidad de servir, al asesorarlo proactivamente en la solución de sus dificultades crediticias.

Finalmente, **SU OBJETIVO** es **ser conocida, seleccionada y escogida, por las empresas nacionales e internacionales, como su mejor aliado estratégico.**

Notas de la Industria

El cambio climático estaría cambiando el sistema financiero

https://crevolutionnow.com/2021/10/27/el-cambio-climatico-estaria-cambiando-el-sistema-financiero/

Cómo funcionan los procesos de compra en la era digital

https://crevolutionnow.com/2021/10/08/como-funcionan-los-procesos-de-compra-en-la-era-digital/

Big Techs podrán acceder a datos de usuarios de servicios financieros

https://crevolutionnow.com/2021/10/21/big-techs-podran-acceder-a-datos-de-usuarios-de-servicios-financieros/

57% de los países miembros del FMI ya están probando el uso de una moneda digital

https://crevolutionnow.com/2021/10/07/57-de-los-paises-miembro-del-fmi-ya-estan-probando-el-uso-de-una-moneda-digital/

CoDi, balance positivo a dos años de su lanzamiento, Banxico

https://crevolutionnow.com/2021/10/14/codi-balance-positivo-a-dos-anos-de-su-lanzamiento-banxico/

Banco Mundial mejoró previsión de crecimiento para México a 5.7% en 2021

https://crevolutionnow.com/2021/10/06/banco-mundial-mejoro-prevision-de-crecimiento-para-mexico-a-5-7-en-2021/

KPMG: "Industria financiera tradicional percibe competencia directa de las fintech"

https://crevolutionnow.com/2021/10/12/kpmg-industria-financiera-tradicional-percibe-competencia-directa-de-las-fintech/

Negativa de autorización a plataformas que no cumplieron Ley Fintech

https://crevolutionnow.com/2021/10/04/negativa-de-autorizacion-a-plataformas-que-no-cumplieron-ley-fintech/

Socaps, cartera de crédito retrocede y ahorro se mantiene

https://crevolutionnow.com/2021/10/11/socaps-cartera-de-credito-retrocede-y-ahorro-se-mantiene/

Banco del Bienestar, posiblemente el banco que manejará más dinero: AMLO

https://crevolutionnow.com/2021/09/30/banco-del-bienestar-posiblemente-el-banco-que-manejara-mas-dinero-amlo/

REGRESAR AL ÍNDICE

CORPORATIVO
LEGAXXI

SOMOS UNA EMPRESA CON 28 AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA INDUSTRIA FUNDADA EN 1993 PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE:

LA BANCA
EL COMERCIO
LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES

EN GENERAL SERVICIOS DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN,
BAJO UN ESQUEMA DE HONESTIDAD, SERVICIO
Y
COPARTICIPACIÓN CON NUESTROS CLIENTES.

LEGAXXI
AGENCIA DE COBRANZA

Soluciones específicas en cobranza

La empresa LEGAXXI se dedica a ofrecer soluciones específicas en cobranza administrativa, extrajudicial y judicial, administración de cartera, investigación crediticia, verificación domiciliaria y compra de portafolios de cartera vencida o vigente.

Originalmente surgió en el noroeste del país y fue **fundada en 1993 para atender las necesidades de recuperación de cartera vencida de la banca, el comercio, la industria de telecomunicaciones y en general, servicios de cobranza y recuperación, bajo un esquema de honestidad, servicio y coparticipación con sus clientes.**

Cuenta con alrededor de **800 colaboradores distribuidos en 25 oficinas a nivel nacional,** con presencia en aquellas plazas donde el mercado lo requiere, y en aquellas donde no se encuentren presentes se realizan los estudios de mercado procedentes, y si es factible y la plaza lo requiere, se abre una nueva oficina.

LEGAXXI pertenece al grupo de prestadores de servicios en cobranza y relacionados con centros telefónicos; de igual forma, es parte de la American Collector Association, Inc. (ACA) y de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C.

Por otra parte, LEGAXXI implementó **4 Contact Centers**, uno en la Ciudad de México, otro en el Estado de México, otro en Hermosillo y uno más en Monterrey, para estar en condiciones de cubrir a las necesidades de sus clientes.

Actualmente, LEGAXXI tiene relación continua con clientes líderes en el mercado, entre los que destacan instituciones crediticias, compañías financieras, compañías de telefonía celular, tiendas departamentales y de servicios.

Si hablamos de las razones por las cuales durante los últimos años LEGAXXI ha logrado mantenerse en los primeros lugares a nivel nacional en la recuperación de cartera vencida de sus clientes, en los diversos sectores a los que se dirigen, es principalmente por su desempeño en la banca, donde **ha tomado experiencia y oportunidad de mejorar su modelo de gestión, desarrollando estrategias dirigidas hacia los canales de cobro que actualmente tienen, tanto en los tradicionales: la gestión telefónica, la parte de carteo tradicional (físico) y la parte de gestión domiciliaria, como el dominio de los canales digitales o masivos que son los que dan la mejor oportunidad de poder crear análisis de gestión.**

REGRESAR AL ÍNDICE

Por todo lo anterior, **LEGAXXI cuenta con alta efectividad, resultados inmediatos, profesionalismo, experiencia, integridad y control sistematizado en la administración de cartera, cobranza administrativa, extrajudicial y judicial de saldos vencidos de diversos productos crediticios,** con la garantía de que sus gestores, para seguridad de los clientes, se encuentran debidamente afianzados y se cuenta con la infraestructura necesaria para ofrecer cobertura nacional.

"Gracias a sus modelos de gestión y derivado del análisis de cada uno de los canales mencionados, pueden desarrollar inteligencia, pudiendo medir la efectividad de la estrategia aplicada en cada situación particular y realizando ajustes con base en dicho análisis."

Por otra parte, mantener a su personal altamente motivado, le da elementos a la empresa para estar en condiciones de cumplir con sus metas y objetivos.

Los dos puntos anteriores son los grandes diferenciadores de LEGAXXI con su competencia.

No obstante, **la empresa está en busca de mejorar constantemente**, por ello siguen desarrollando sistemas y ya se encuentran planeando expandirse más allá de las fronteras de México, ya sea en Centroamérica, Sudamérica e incluso a Estados Unidos con el mercado latino que requiere del apoyo; pero antes, ya analizan participar en industrias donde aún no tiene presencia, **como la médica, escuelas, entre otros**. Para ello se están creando sistemas capaces de autogestionar a sus deudores para llevarlos hasta el pago.

La diversificación y automatización son temas actuales y que seguirán creciendo en los siguientes años y están muy bien contemplados por LEGAXXI, buscando multiplicar el número de accionamientos que tiene la empresa para buscar una celeridad en la recuperación, es decir, reducir los días de recuperación.

Otro tema fundamental para LEGAXXI es **garantizar sus procesos de seguridad, lo cual es una prioridad para la empresa, por ello refuerzan todos sus sistemas y toda la parte de seguridad de la información para que todos los datos de sus clientes estén protegidos y no sean vulnerados**; asimismo, en el aspecto humano (que es el más importante), buscan que tenga el sentido de pertenencia empresarial para asegurar los datos de sus clientes, y se enfoquen en su crecimiento personal.

Es así como LEGAXXI busca cubrir todos los aspectos que le permitan ofrecer los servicios que requieren sus clientes, con la mejor tecnología, los mejores índices de seguridad de información y con el mejor personal.

CREVOLUTION® 2021 EL EVENTO + TRENDY DE LA INDUSTRIA FINANCIERA

EVENTO **PRESENCIAL**

Miércoles 10 NOV

ESCENARIO 360°

09:30 – 10:00 OPENING CREVOLUTION 2021

10:00 – 11:30 UN MUNDO RARO
Macario Schettino
Analista económico-político, articulista, autor y comentarista en medios
Linked in

11:30 – 12:15 RECESO

12:15 – 13:30 PANEL: LA SOSTENIBILIDAD EN EL ECOSISTEMA FINANCIERO
Luis Esteve de Murga Presidente Unión de Instituciones Financieras Mexicanas - UNIFIMEX
David Romero Morfín Presidente de la Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares - AMSOFIPO
Ernesto Calero Director General - FinTech México
Janette Leyva Reus Especialista en temas Financieros - Moderadora

13:30 – 15:00 COMIDA

15:00 – 16:00 ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO Y EL CRÉDITO EN LA NUEVA NORMALIDAD
David Lewis
Presidente BEworks Research Institute
Linked in

INICIA CÓCTEL CON BARRA LIBRE

16:00 – 16:10 ENTREGA PREMIO CREVOLUTION HACKATHON
Cortesía de: círculo de crédito GENESYS

16:10 – 17:10 VIVIR CON ENTUSIASMO
Víctor Küppers
Formador, autor, ponente y conferencista
Linked in

17:10 CLAUSURA

También vívelo por **streaming** en nuestra plataforma

"Fábrica de Ideas" Online

Si aún no tienes tu registro

HAZLO AQUÍ

¿ACEPTAS EL RETO?

REGRESAR AL ÍNDICE

ICM es una empresa de corte internacional con operación en 10 países enfocada al desarrollo de soluciones de **capacitación** y **consultoría** en cobranza basados en el estandar EOCOBICMV13.

CAPACITACIÓN

CONSULTORÍA

55 66 510 100
55 6448 6025
informacion@icmcredit.com
www.icmcredit.com

ENTREVISTA CON DAVID LASK

VER VIDEO
EN YOUTUBE

GENERAL MANAGER EN TALA

¿QUIÉN ES DAVID LASK?

*Muchas gracias por el espacio. Yo **comencé mi carrera en el sector Fintech en México en el 2014**, trabajando en uno de los bancos más grandes del país, al darme cuenta de la gran oportunidad que hay en el mercado mexicano para poder usar la tecnología y mejorar la experiencia y los servicios que tienen los usuarios en el país relacionados con finanzas.*

*En esa época ya se empezaban a ver varias tendencias en el sector financiero, aprovechando la tecnología que ya estaba desarrollándose en otros países para poder aplicarla en el mercado mexicano y extenderla en los servicios financieros. Con eso en mente **me fui a hacer una maestría específicamente relacionada con el tema de Fintech** y me regreso para unirme al equipo de una empresa que llamada Visor, la cual manejaba una plataforma de riesgo con el propósito de poder medir el riesgo implícito de una PyMe que sea proveedor de una gran empresa para poder darle acceso a productos de factoraje.*

Posteriormente me muevo a servir al mercado del consumidor, el cual es muy difícil en México; todos sabemos que una gran parte de la población integra la economía informal, lo cual provoca dos cosas: la falta de acceso a productos financieros, y si no es la falta de acceso, son unas economías alternativas que generalmente le cuestan mucho trabajo a la gente, y hablamos de estos temas de usureros o prestamistas que cobran cantidades de intereses sumamente altas y que mucha gente accede a estos porque es la única opción a su alcance.

REGRESAR AL ÍNDICE

Uno de los temas que siguen pendientes en México y en Latinoamérica es el de la inclusión financiera ¿Podremos salir de este marasmo en el que nos encontramos sobre este tema?

Todavía tenemos un largo camino por recorrer, pero mi respuesta es definitivamente sí; ¿por qué lo digo?, porque una de las principales razones por las que hace falta la inclusión financiera para gran parte de la población en México es debido a un concepto llamado asimetrías de información, lo que quiere decir que la mayoría de los usuarios no tienen acceso a productos financieros porque no tienen un historial crediticio o no tienen información que la banca pueda utilizar para darles una calificación o para analizar su estatus financiero y poder darles un producto.

"Una de las principales razones por las que hace falta la inclusión financiera para gran parte de la población en México es debido a un concepto llamado asimetrías de información, lo que quiere decir que la mayoría de los usuarios no tienen acceso a productos financieros."

La base de la población generalmente está marginada, no solo en temas de acceso sino en falta de información. Un buen ejemplo de esto es si hablamos de alguien que tiene un trabajo formal, que tiene relación con la banca, cuenta con sus comprobantes de nómina, está inscrito ante el IMSS, en fin, tiene todos los documentos que le ayudan a acreditar ingresos, y lo comparamos con alguien que quiere iniciar un nuevo negocio, por ejemplo, vender productos por Internet, pero no tiene toda la documentación mencionada, lo cual es una diferencia sumamente importante; sin embargo, las nuevas tecnologías te permiten usar la información que sí está disponible de estos usuarios para darles lo que nosotros llamamos identidad crediticia.

Entonces, empresas que está muy enfocada a la tecnología, en lugar de depender del buró de crédito de una persona, de sus comprobantes de nómina y demás documentos, nosotros podemos tomar información directamente del celular de la gente o de terceras fuentes para poder darles este tipo de servicio.

Por ello, sí creemos en poder seguir desarrollando estas tecnologías para poder ofrecer servicios a la gente, lo cual nos permite avanzar más en el tema de inclusión financiera, y aquí hay un tema muy importante que es el acceso a la información. Cuando alguien nos pide darle acceso a nuestra información lo vemos como un tema riesgoso porque nos han dicho que no compartamos información con nadie, porque solo nos pertenece a nosotros, lo cual es una realidad, es decir, la gente es dueña de su propia información; sin embargo, nosotros lo consideramos de esta manera: esa información es muy valiosa y por eso nos da temor compartirla, la cual puede ser usada para bien o para mal, por eso, uno de nuestros propósitos como empresa es generar la confianza a la gente, y sepa que su información será utilizada de buena manera, y usar la mentalidad de pensar cuáles son las empresas que van a ayudarme con mis datos en lugar de dañarme para poder seguir empujando el acceso al financiamiento y a la inclusión financiera.

Claro, hay ciertas regulaciones en cuanto el acceso a la información, pero no para ahí, hay mucho más por hacer para que la información de la gente se utilice de buena manera y no se

sienta en riesgo. Como ejemplo, hay empresas donde no hay nadie con acceso a la información de un usuario; toda la información que fluye por las plataformas es completamente encriptada para que no se pueda tener acceso a ella y no se use de mala manera, con lo cual le damos mayor certeza y protección a nuestros usuarios.

Hablando de inclusión financiera, hay sectores muy específicos de la población mexicana (hablando de finanzas), y una de las primeras personas que escuché hablar acerca de un tema en particular, las famosas Nenis, fue a ti. ¿Qué nos puedes contar acerca de este sector, cómo se conforma y de qué tamaño es?

Con todo gusto. Creemos que el sector de las Nenis ejemplifica muy bien los cambios que estamos viendo como respuesta a las nuevas tecnologías digitales que hay disponibles en el mundo. Este sector no es necesariamente nuevo, de hecho, lo vemos existiendo desde hace mucho tiempo en México, pasando por la venta por catálogo para vender a tu círculo cercano, familiares, etcétera; lo que sí es más reciente es el concepto de Nenis.

A causa de la pandemia vemos un fuerte impacto en nuestro país, en dos aspectos, el primero con la pérdida de empleo formal porque muchas empresas tuvieron que cerrar o hacer recortes de su personal, y por otra parte, hay una gran presión inflacionaria en nuestro país, lo cual ha causado la necesidad de generar un nuevo ingreso o un ingreso adicional, y que ha ocasionado, en específico el caso de las Nenis, quienes son mujeres que empiezan a vender productos en línea para cubrir esa falta de ingreso o compensar el ingreso que tienen durante la pandemia.

Esto ejemplifica muy bien cómo la tecnología permite a la gente estar un paso delante de otros sectores que tal vez todavía no han llegado a este punto o no se han adaptado a las nuevas tecnologías.

Actualmente, de acuerdo con nuestro análisis, hay 5.2 millones de Nenis y generan 9.3 millones de pesos en ingresos al día; son sumas significativas, pero al mismo tiempo vemos que este sector sigue creciendo y necesitan crédito para poder tener más inventario y seguir vendiendo, por lo que ese ingreso ¿de dónde

lo sacan? No pueden ir con la banca tradicional por la razón que ya platicamos, porque al ser un sector relativamente informal, no tienen acceso a este tipo de productos, entonces ahí es donde entran las empresas Fintech, particularmente como Tala, que pueden darle un servicio a este sector que no necesariamente tiene un historial crediticio, el cual está tratando de crecer y están muy metidas en el componente tecnológico y entienden muy bien cuál es la tecnología necesaria para poder transaccionar en línea.

"Hay una gran presión inflacionaria en nuestro país, lo cual ha causado la necesidad de generar un nuevo ingreso o un ingreso adicional, y que ha ocasionado, en específico el caso de las Nenis, quienes son mujeres que empiezan a vender productos en línea para cubrir esa falta de ingreso"

Muy interesante lo que nos compartes acerca de este sector. Muchas gracias por tu tiempo y por darnos estos conceptos. ¿Hay algo más que quieras agregar?

Muchísimas gracias a ustedes, es un placer compartir esta información y para cerrar, quiero decir que este nuevo sector Fintech, el cual vemos desde hace más de 6 o 7 años en México, sigue creciendo a tasas exponenciales y la razón es porque México sigue necesitando este tipo de productos. Es una industria que sigue siendo relativamente nueva por lo cual seguimos pasando por un proceso de consolidación para ver qué es lo que funciona y qué es lo que no y de ahí el empuje para crecer va a seguir en los siguientes años cuando los diferentes modelos que existen se vayan adaptando para la gente mexicana.

En Tala nos enorgullece mucho ser parte de este movimiento y seguir desarrollando nuevas tecnologías, nuevos productos y ecosistemas financieros para la gente que hoy sigue teniendo este tipo de dificultades para acceder y seguir adelante. Hay mucho trabajo por hacer para considerar a México realmente como un país financieramente inclusivo, pero estamos muy felices de ser parte de esto.

¿PROBLEMAS DE MOROSIDAD CON TUS CLIENTES?

Nosotros tenemos la solución!

"Nuestros resultados construyen el futuro de tu empresa"

En BAGON somos especialistas en recuperación de cartera vencida:

Preventiva
Extrajudicial
Judicial

Cobranza efectiva para que el crecimiento de tu empresa no se detenga.

BAGON.MX

Facebook / bagonmexico
Instagram / bagon.mx
Linkedin/ company/bagonmexico

BAGON
CONTACT CENTER SOLUTIONS

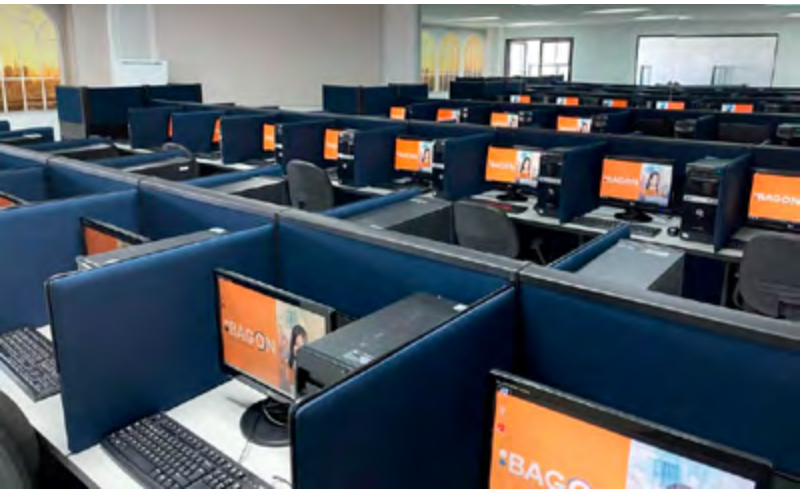
¡Contáctanos! Queremos conocer tu proyecto: contacto@bagon.mx

BAGON
CONTACT CENTER & CONSULTING SOLUTIONS

La Dirección General de BAGON se distingue por buscar constantemente la excelencia, cuentan con formación profesional en universidades de reconocimiento a nivel nacional e internacional y se encuentran en constante capacitación.

Cobranza profesional con toque femenino

Una charla amena con María de Lourdes González, fundadora y directora de Bagon.



BAGON cuenta con 2 Call Centers uno en la CDMX y otro en Monterrey, NL ambos habilitados con tecnología de última generación donde se realizan 3,000,000 de llamadas diarias por medio de sistemas de marcación predictiva y progresiva.

Cuando de trayectoria empresarial se trata, en países como México, en el que más del 99 % de las unidades económicas son PyMes, según datos oficiales del INEGI, resulta ciertamente atractivo conocer un caso de éxito, sus aciertos y desaciertos para la consolidación y permanencia a través del tiempo. Ahora, lo es todavía mucho más, cuando detrás de la misma hay una historia familiar en la que **la presencia femenina es la protagonista.**

El punto de partida de esta, es la oportunidad identificada en el momento justo y lugar indicado; es así como María de Lourdes González, quien con 15 años de experiencia laboral en una entidad financiera, emprende en el año 1993 la empresa Bagon en la ciudad de Monterrey, al ver la necesidad de facilitar servicios de localización, correspondencia y contactación a clientes de las instituciones bancarias.

PRESENCIA DE BAGON EN TERRITORIO NACIONAL

Contamos con oficinas regionales en 7 Estados del país, integradas por un equipo profesional que reúne las características necesarias para garantizar el éxito de las gestiones en la Recuperación de Cartera de nuestros clientes.

- Ciudad de México
- Monterrey, N.L.
- Guadalajara, Jal.
- Ciudad Juárez, Chih.
- Culiacán, Sin.
- Chihuahua, Chih.
- Cd. Reynosa, Tamps.
- Pachuca, Hgo.

Contamos con 2 Call Centers ubicados en Ciudad de México y Monterrey NL.

BAGON nace en 1993 en la ciudad de Monterrey, N.L., al identificar la necesidad del sector bancario y financiero del país de contar con servicios de contacto presencial y telefónicos con sus clientes. Hoy en día se cuenta con 7 oficinas regionales y 2 call centers que brindan servicio a nivel nacional y se encuentran estratégicamente situados en la República Mexicana.

En el año 2011 empieza la expansión de la empresa, instalando el Centro Nacional de Operaciones en la Ciudad de México, incorporando a su operación tecnología de Contact Center de última generación y sistemas de monitoreo móvil para garantizar la visita presencial de sus asesores.

Actualmente, Bagon atiende un promedio mensual de 80,000 cuentas, con presencia en siete estados del país, además de la ciudad de Monterrey, en la Ciudad de México y área metropolitana, Guadalajara, Chihuahua, Culiacán, Ciudad Juárez, Pachuca y Reynosa, sitios donde Bagon se ha consolidado como una empresa de cobranza profesional.

Al estar saliendo avante ante el reto de la pandemia, con los cambios y adaptaciones pertinentes, -para María de Lourdes, **"el futuro de Bagon es alentador"**-. De la mano de las innovaciones tecnológicas que puedan sustituir y hacer más eficientes diversas actividades en la operación, la cobranza es una función que se seguirá haciendo a través de personas profesionales y especializadas.

Justamente, su diferenciador respecto al resto del mercado, es el nivel de involucramiento de la alta dirección en la operación a todos los niveles y con todos los clientes, así como la minuciosidad en los detalles de cada portafolio, estar presente en las juntas operativas con su equipo para identificar el problema, encontrar la solución y tomar la decisión inmediata. "Es una de las características por las que nuestros clientes nos identifican", afirma Lourdes.

En una industria en la que predomina la dirección masculina, se considera segura de sí misma por el dominio y el conocimiento de lo que hace; eso es profesionalismo, es y carácter, tiene que ver con la personalidad, más allá del género.

La Alta Dirección de BAGON está conformada por mexicanos, personas íntegras, éticas y con una visión humanística empresarial, además competitivos internacionalmente en su campo profesional.

Bagon ha sido una escuela para sus hijos, quienes han tenido formación sobre la misma línea de competencia en la cobranza, en donde regularmente destaca como uno de los despachos sobresalientes por sus resultados.

Sin duda, aprender de las experiencias de otras épocas, de las empresas y su gente, ayuda a buscar nuevas alternativas de solución y tener presente que, el cambio es la constante para asumir los desafíos que nos retan en la búsqueda de nuevas ideas o crear nuevas formas, para evolucionar y trascender.

María de Lourdes González

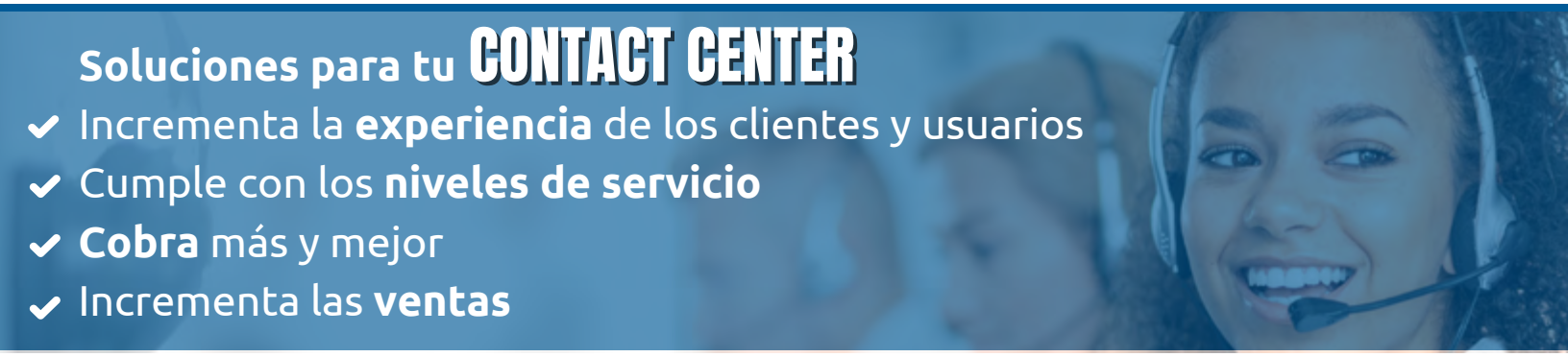
“Al final de cuentas, somos directores de empresas que, independiente del tamaño, hemos podido permanecer”

Además de ser la Directora General de Bagon, María de Lourdes es Licenciada en Administración de Empresas por el Tecnológico de Monterrey, y se considera perfeccionista, acelerada, a veces explosiva. Con dos hijos y un nieto, se describe como una mujer afortunada, realizada, sociable, extrovertida, amiguera, y solidaria con su equipo de trabajo. Es coahuilense, norteña, clara y **directa en todo lo relacionado con el trabajo y su vida.**

La Alta Dirección de BAGON tiene como visión empresarial un alto compromiso con el desarrollo económico, político, social y cultural de su empresa y de su comunidad.

PrymeNet
Tecnología trabajando para tí

NICE · AUTHORIZED™ PLATINUM PARTNER



Soluciones para tu CONTACT CENTER

- Incrementa la **experiencia** de los clientes y usuarios
- Cumple con los **niveles de servicio**
- **Cobra** más y mejor
- Incrementa las **ventas**

Grabación y Análisis de información de todas tus campañas en tiempo real

¿Te gustaría tener la **tranquilidad** y **seguridad** para dar respuesta a la estrategia de implementación de tecnología de tu **CONTACT CENTER**; con la analítica más alta del cuadro de Gartner?

Ahorro de Tiempo — ¿Te gustaría analizar el 100% de las interacciones de tus clientes ?

Aumenta Productividad — ¿Te gustaría detectar las áreas de oportunidad y las mejores prácticas ?

Incrementa Ventas — ¿Te gustaría vender más conociendo qué es lo que más les gusta a tus clientes?

Cumplimiento de regulaciones — ¿Te gustaría saber que estás cumpliendo las regulaciones y se cumplan tus scripts?

Ahorro — Con un ROI que incremente los resultados y disminuya los gastos

NICE · nexidia CXone NICE · inContact

Escanéa y descubre nuestros casos de éxito

(55) 4780 4651 | (55) 5696 9011 contacto@prymenet.digital +52 1 55 4194 5736

PrymeNetMx Prymenetmexico Prymenet @prymenet

www.prymenet.digital

Reforma 199, Piso 8, Despacho 802, Col. Cuauhtémoc, CP 06500, CDMX

MOWA
Gestiona y comunica con efectividad

Servicio de mensajería masiva SMS

BENEFICIOS DE TRABAJAR CON MOWA:

- Usamos la inteligencia artificial para tus campañas, esto mejora la efectividad de tus SMS.
- Cada cliente tiene su propio consultor para un asesoramiento continuo en cada campaña.
- Somos estrategas en marketing móvil y en cobranzas efectivas.
- Trabajamos de manera predictiva gracias a la data mining, reduciendo potenciales errores.
- Nuestros clientes nos avalan, contamos con experiencia en generar resultados.

Comunícate con tus clientes vía Mensajes **SMS** de forma masiva y personalizada.

www.mowa.com.pe

Síguenos en Mowa Consultora Mowa Consultora

De **mensajería SMS** a **Infografías** basadas en Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial

MOWA
Gestiona y comunica con efectividad

__MOWA,__ a través de data science e inteligencia artificial, __es una plataforma de mensajería__ que antepone el valor de los datos en la predicción del comportamiento de los usuarios para la definición de estrategias y decisiones instantáneas en un centro de contacto o procesos de BPO. __Luis Ortega,__ Director General de MOWA, y __Lidia Guzmán,__ Country Manager de MOWA en México, nos comparten al respecto.

El data science combina múltiples campos que incluyen métodos científicos, estadísticas y análisis, con el objetivo de extraer el valor de la información que se obtiene.

Entre los beneficios que hoy en día ofrece una plataforma experta en data science e inteligencia artificial, destaca la eficiencia:

- Mejora la toma de decisiones y la elaboración de estrategias, ofreciendo la capacidad de predecir comportamientos futuros, identificar riesgos, mejorar procesos internos y detectar nuevas oportunidades.
- Promueve el uso efectivo de la tecnología predictiva a partir de un buen procesamiento de datos.
- Facilita el entendimiento de los patrones de comportamiento de los clientes, para crear comunicaciones más personalizadas y atractivas.
- Automatiza los procesos de atención al cliente, mejorando la experiencia del usuario.
- Permite generar nuevos clientes, fidelizarlos y retenerlos.

REGRESAR AL ÍNDICE

MOWA surgió en principio como una plataforma de mensajería SMS y avanzó a la mensajería de texto con respuestas automáticas; seguidamente, ideó un chat CRM, de donde surgió el diseño de KPI`s; posteriormente evolucionó a Machine learning y hoy en día a data science e inteligencia artificial. *Han sido técnicamente escalones evolutivos, a la par de la evolución en el servicio y respuesta a la demanda de sus clientes.*

Es así como, durante la pandemia, MOWA pasó de ser un proveedor de tecnología a un consultor experto en identificar los cambios de comportamiento del mercado, matemáticamente, a través de data science, en términos de tendencias de cómo reaccionan los usuarios en cuanto al servicio de mensajería, que es su core. Asimismo, ofreció experiencias de valor en la definición de la estrategia de contacto con los clientes; un ejemplo de ello fue el cambio de la hora pico de las respuestas que antes se daban de 1 a 3 de la tarde, evolucionó de 5 a 8 de la noche durante la pandemia. Ese parámetro fue importante a tener en cuenta para definir una estrategia de contacto y de cobranza efectiva, gracias a una plataforma con un sistema inteligente o data science como lo es MOWA.

Además de ofrecer el canal, el valor agregado está en la asesoría que recibe el cliente para emplearlo de manera eficiente, por supuesto impacta de manera directa en la mejora de sus procesos y costos (justo fue uno de los puntos claros para emplear mensajería). Durante la pandemia hubo saturación por el uso de las redes, entonces primó el uso de mensajería SMS como el canal menos saturado.

REGRESAR AL ÍNDICE

Dadas las circunstancias de la pandemia, ha sido de valor para sus clientes contar con un medidor de empatía del usuario, porque si bien el tema de cobranzas antes era duro, ya es necesario reconfigurarlo. Más allá de las creencias y la experiencia, hoy en día es necesario analizar datos, el mercado puede variar comportarse de otra manera y no solo por la pandemia, por lo que es imprescindible observar las tendencias de las nuevas generaciones y cómo evolucionan sus comportamientos.

> ***"Técnicamente MOWA trabaja con NLP*** *(Natural Lenguaje Process), conforme* ***envía un millón de mensajes, de estos, si 200 mil reponden en ese instante, hay que tomar decisiones inmediatas,*** *al minuto siguiente; eso no lo hace un humano, leer mensaje por mensaje,* ***lo hacen algoritmos como el NLP: Te dice qué porcentaje de clientes están reclamando, o qué porcentaje quiere tomar la promoción que estás ofreciendo, sea de cobranza, ventas o cualquier proceso de BPO,*** *"...de eso se trata la herramienta de medición de la empatía de una población",* sostiene **Luis Ortega, CEO de MOWA.**

El valor de la plataforma va más allá de la mensajería, actualmente el valor agregado ha sido la generación de infografías periódicas de cómo se comporta el mercado de la cobranza en Perú.

MOWA, al ser una plataforma nativa y propia de origen, no representa un costo adicional, cada desarrollo o adaptación a las necesidades particulares de los clientes, a diversos modelos de negocio y tamaño de empresa, está incluido.

Justo en ello radica su visión de crecimiento y estrategia de expansión en México.

La herramienta está lista para ser implementada y generar valor, no solo en México, sino en la región. "Sabemos cómo hacerlo, sabemos cómo ejecutarlo, cómo analizarlo y lo que buscamos es impactar en el mercado mexicano", afirma Lidia Guzmán, Gerente Comercial y de Marketing de MOWA en México.

MOWA es ganador del concurso Innova Peru ante el Ministerio de la Producción, con el acompañamiento de la Pontificia Universidad Católica, es un software que ha contado con la asesoría y certificación de un ente académico reconocido en LATAM para concursar y ganar el premio en inteligencia artificial en su país de origen.

MOWA
Gestiona y comunica con efectividad

REGRESAR AL ÍNDICE

LA MOROSIDAD SIN UN RUMBO FIJO

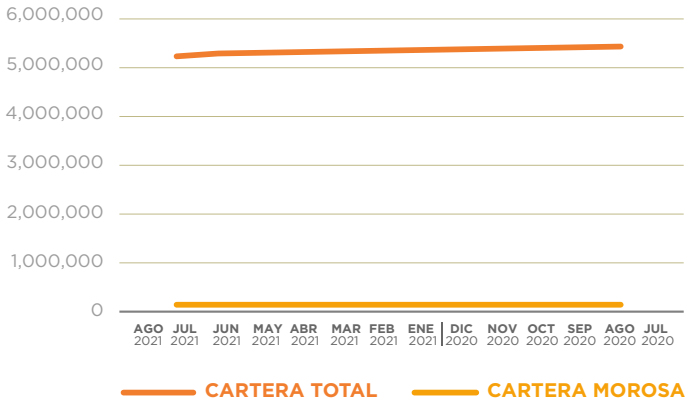
Con altas y bajas, así se muestra la morosidad del Sector Financiero Regulado.

Estimado colega, tal como lo hemos presentado en la sección "crédito en números" de esta misma publicación, el otorgamiento de crédito se ha visto afectado por la pandemia.

Por lo tanto también consideramos importante presentarte como ha sido el comportamiento de la morosidad en el sistema financiero regulado durante el último año, esperamos te sea de utilidad.

MOROSIDAD EN BANCA

	Jul 2021	Jun 2021	Jul 2020
CARTERA TOTAL	5,228,713	5,196,808	5,429,365
CARTERA MOROSA	117,479	120,846	101,908



LA BANCA MÚLTIPLE:

La morosidad en este sector tuvo su punto más alto en junio 2021, para el último reporte en julio de 2021 se empezó a notar una baja en la morosidad pero aun es alta en relación con los números del mismo periodo de 2020.

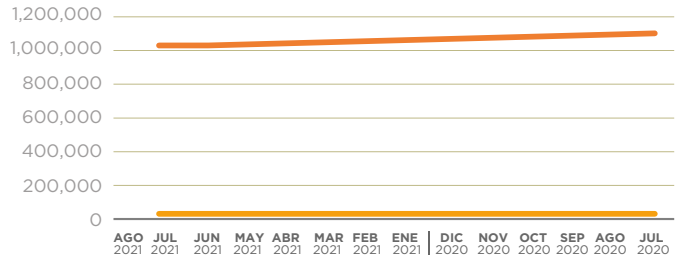
REGRESAR AL ÍNDICE

LA BANCA DE DESARROLLO:

La cartera morosa de esta institución muestra un crecimiento constante de su morosidad aunque de manera marginal, en sentido contrario, su cartera vigente va en decremento.

MOROSIDAD BANCA DE DESARROLLO

	Jul 2021	Jun 2021	Jul 2020
CARTERA TOTAL	1,035,988	1,041,291	1,126,091
IMOR %	15,460	15,052	14,227

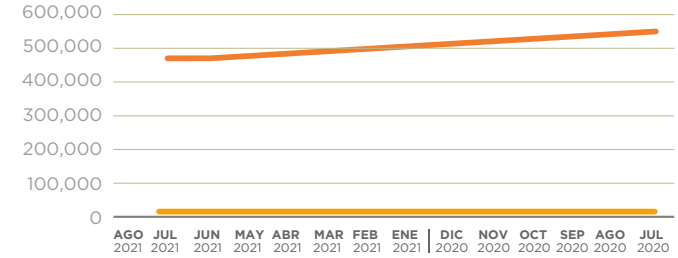


LAS SOFOMERS

La morosidad marca una clara tendencia a la baja al igual que las cifras de su cartera total.

MOROSIDAD SOFOMERS

	Jul 2021	Jun 2021	Jul 2020
CARTERA TOTAL	473,210	477,752	549,462
CARTERA MOROSA	13,414	14,023	19,494

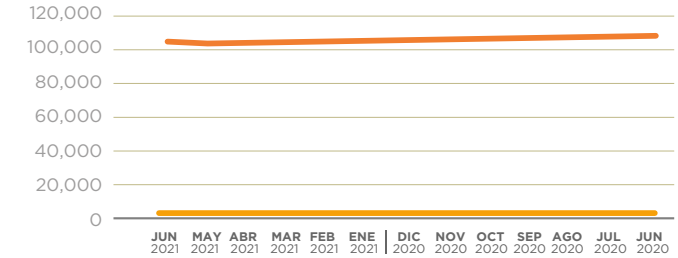


LAS SOCAPS

El repunte en los números de su cartera de crédito es proporcional al también aumento de su cartera morosa.

MOROSIDAD SOCAPS

	Jun 2021	May 2021	Jun 2020
CARTERA TOTAL	111,488	109,801	106,265
CARTERA IMOR	5,973	6,102	5,214



REGRESAR AL ÍNDICE

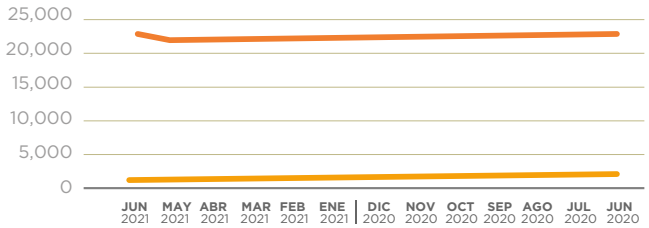
LAS SOFIPOS

El caso de estas instituciones muestra una recuperación en su cartera total, con cifras muy parecidas a las que mostró al inicio de la pandemia.

En la parte de la morosidad es donde es importante resaltar que sus cifras de cartera morosa han bajado en más del 25% en comparación con la morosidad presentada al inicio de la pandemia.

MOROSIDAD SOFIPOS

	Jun 21	May 2021	Jun 20
CARTERA TOTAL	23,480	22,777	23,509
CARTERA IMOR	2,289	2,306	3,120



Aunque es pronto para marcar una tendencia de la cartera morosa post COVID, vemos en términos generales que la morosidad aun no tiene un comportamiento definido, en el sector financiero regulado del país.

Sin embargo, hay sectores donde la cartera vencida está creciendo paulatinamente como lo es la Banca de Desarrollo y los Bancos.

Consideramos importante esperar al final de año para revisar los números y establecer con mayores bases cuál es el rumbo que están tomando las carteras.

**Cifras expresadas en millones de pesos*

***Para este análisis solo se tomaron las cifras de: Bancos, Banca de Desarrollo, Sofomers, Socaps y Sofipos.*

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Directo

Innovamos tecnología

en telecomunicaciones para aumentar el contacto con tus clientes.

Nos especializamos en soluciones para Call Centers y el Sector Financiero.

Servicios de telefonía

Plataforma de grabación

Plataformas de comunicación masiva

SMS

audio

www.directo.com ventas@directo.com +52 55 5201 4550

Directo

"En abril de 2020, cuando prácticamente todo había cerrado para detener la propagación del virus, más de la mitad de los agentes de nuestro call center ya estaba trabajando en su casa. Logramos esta migración en menos de dos semanas."

Todos hemos sido afectados por la pandemia y la contingencia sanitaria. El mundo en el que vivimos ha cambiado y hemos tenido que modificar nuestros hábitos de trabajo y socialización.

Estar rodeados de personas – en el lugar de trabajo, en una fiesta, en las tiendas – lo tomábamos con mucha naturalidad y no nos generaba ninguna preocupación. Desafortunadamente, esto ya no es así. Aunque las restricciones de aforo y movilidad continúen relajándose, ya es normal que tomemos precauciones cuando acudimos a lugares con alta concurrencia, pues es en ellos donde se encuentran los principales focos de contagio.

Por estas razones, la pandemia aceleró la transición a un modelo híbrido de trabajo. Cada vez más las personas pasarán algún tiempo en su local de trabajo y otro tiempo ejecutando tareas remotamente en casa. Así será para muchos trabajos y los call centers no serán la excepción. No hay duda de que este modelo llegó para quedarse.

"Para Directo, nuestra prioridad son nuestros clientes y sus empleados."

Llevamos más de diez años creando flujos de interacción que protegen el negocio de los call centers. Estamos convencidos de que, cuidando la seguridad y la salud de sus agentes, podemos continuar reforzando y garantizando la productividad de los centros de contacto a través de mantener abiertos sus canales de comunicación.

En Directo hemos creado nuestro servicio HOCCA "Home Office Call Center Agent", una plataforma de marcación para resolver la necesidad de conexión entre los agentes, el centro de contacto y las personas que llaman o reciben llamadas. Los agentes, sin necesidad de estar en el call center, pueden hacer, recibir y transferir llamadas desde la seguridad de su casa, ya sea desde un smartphone, un teléfono fijo o un teléfono celular común. Nuestra plataforma replica todas las funcionalidades de un call center, incluyendo la posibilidad de monitoreo, grabación, seguimiento y auditoría, todo dentro de un ambiente seguro y resiliente. Nuestras herramientas de software ayudan a aumentar la contactación y la productividad, siempre cumpliendo con la estricta regulación aplicable.

Más aún, **HOCCA permite aumentar la profundidad del mercado laboral potencial de los centros de contacto,** ya que nuestra herramienta abre la posibilidad de contratar personas a tiempo parcial y personas que no necesariamente viven cerca del call center. Visto de otra manera, **abre nuevas oportunidades de trabajo para miles de personas en todo nuestro país.**

Nos enorgullece poder ofrecer seguridad, certeza y confianza para que los call centers no se detengan y puedan operar aún en momentos de contingencia sanitaria. HOCCA ha permitido que los call centers continúen operando, que los agentes hayan mantenido su empleo minimizando las posibilidades de contagio en momentos de confinamiento y alta incertidumbre laboral, y a todos nosotros nos ha permitido continuar accediendo a servicios vía telefónica y poder interactuar con una persona en tiempo real.

En Directo, mantenemos nuestro compromiso de continuar innovando en cómo utilizamos los servicios de telefonía. Nos preocupamos no solo por los call centers y sus clientes, sino también por sus agentes, que son los que día a día trabajan utilizando nuestros servicios.

Te invitamos a conocer más acerca de nuestros servicios diseñados para proteger y hacer crecer tu negocio.

www.**directo**.com

MC Collect®

Expertos en el desarrollo de soluciones digitales para la gestión y recuperación de cobranza (telefónica y en campo)

- Nuestro sistema es 100% adaptable a las necesidades de tu negocio
- Sistema fácil de configurar y manejar
- Retorno de Inversión desde el primer día de implementación
- Costo en MN

Transforma y mejora tu manera de recuperar cartera con

MC Collect®

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CLAVE PARA EL ÉXITO DE LAS ORGANIZACIONES

"La gestión del talento humano tiene una importancia estratégica decisiva para las organizaciones"

La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo.

Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia, para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades.

Es así como podemos establecer que la gestión del talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

PAPEL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Los gestores del talento humano se ocupan de desarrollar e incorporar a su empresa a aquellos trabajadores que se consideren tienen más talento y que se espera que lleven a cabo un mejor desempeño de sus funciones; son, en definitiva, una figura muy valiosa para potenciar el talento de los empleados.

En otras palabras, esta práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

PUNTOS CLAVE EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- La gestión del talento humano tiene una **importancia estratégica decisiva** para las organizaciones.
- **La guerra por el talento** es un hecho que se acrecienta en etapas de dura competencia entre empresas.
- **La competitividad aumenta** en lo referente a los procesos de atracción y retención de candidatos cualificados cuyo desempeño se valore como productivo.
- **Importancia de la gestión del talento humano en tu empresa**.

"En nuestro país, desde hace varios años se ha venido manifestando una tendencia, tanto en medianas y grandes empresas, en la que los ejecutivos de recursos humanos tienen cada vez más protagonismo en la toma de decisiones organizacionales, y en la gestión estratégica de personas alineadas a objetivos empresariales."

Existen muchas **ventajas** para las organizaciones que administran el talento de sus empleados, entre las que se encuentran:

- **Reducción significativa de la brecha** entre las competencias requeridas por la organización y la disposición del colaborador.
- **Mejoramiento continuo** para lograr una mayor eficacia y eficiencia.
- **Fomento de una cultura de consecución de los objetivos** organizacionales con un rendimiento superior.
- **Mejoramiento de la cultura organizacional** y el clima de trabajo.
- **Mayor satisfacción laboral** por parte de los colaboradores
- **Disminución de la rotación de personal** y aumento en la retención de talento clave.

LAS PARTES CLAVE EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PODRÍAN RESUMIRSE COMO:

Reclutamiento, proyección estratégica y la planificación de RRHH para el acceso y retención del talento; y el reclutamiento efectivo del talento basado en un diseño de **employer branding.**

Incorporación a la empresa. Este proceso permite a los nuevos empleados convertirse en miembros productivos de la organización y debe venir de la mano de un plan estratégico para alcanzar las metas y los objetivos.

Desarrollo de actividades orientadas a objetivos que mejoran la calidad de las habilidades o actitudes de liderazgo de un trabajador.

Evaluación de 360º. Esta herramienta proporciona a los líderes la posibilidad de evaluar el desempeño de las personas.

Programas de reconocimiento e incentivos. Es un método para reconocer y motivar a las personas y equipos que contribuyen, a través de comportamientos y acciones, al éxito de la organización.

Definición de competencias, identificar los comportamientos, características, habilidades y rasgos de personalidad que poseen los empleados con éxito.

Y finalmente **la retención**, que implica un esfuerzo sistemático centrado no solo en la retención del recurso humano de una organización, sino también un esfuerzo por crear y fomentar un ambiente de trabajo acogedor y la cultura de alta retención.

En nuestro país, desde hace varios años se ha venido manifestando una tendencia, tanto en medianas y grandes empresas, en la que los ejecutivos de recursos humanos tienen cada vez más protagonismo en la toma de decisiones organizacionales, y en la gestión estratégica de personas alineadas a objetivos empresariales.

La captación y retención del talento humano es una estrategia fundamental para las empresas competitivas y que están en constante crecimiento. El recurso humano -los colaboradores- desempeñan un papel importante en la empresa y aumentan su valor. Una organización con talentos es más competitiva y dispuesta a enfrentarse a nuevos retos.

• Referencias:
www.crevolution.net

AVAYA | Experiences That Matter

Crea la mejor experiencia para tus clientes sin esfuerzo

Avaya OneCloud, un centro de contacto con todo el poder de la IA

Ahora puedes ofrecer experiencias memorables en todos los puntos de contacto tanto para los clientes como para los agentes que los atienden. La nueva tecnología y las soluciones integradas lo hacen posible.

Con Avaya OneCloud CCaaS puedes:

Ofrecer formas de conectarte con los clientes en el momento y de la forma que ellos prefieran

Obtener visibilidad en tiempo real del panel de control sobre el rendimiento del agente y mejorar el cumplimiento con la grabación de llamadas y pantallas.

Ayudar a tus empleados a anticipar las necesidades de los clientes y a personalizar la experiencia.

Ofrecer la experiencia rápida y simple que los clientes esperan en todos los puntos de contacto: voz, correo electrónico, mensajería, chat y redes sociales.

Contáctanos

800 713 80 81 | hello@avaya.com

Solicita una demo

Síguenos

Muy pronto el primer y único

DIRECTORIO DIGITAL DE PROVEEDORES ESPECIALIZADOS

en la Industria Financiera del Crédito y la Cobranza en América Latina.

+ de **70 categorías,**
+ de 24,000 profesionales

¡Espéralo!

24 NOV 2021

JUAN MANUEL RODRÍGUEZ

DIRECTOR DE RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA DE BANCA AFIRME.

VER VIDEO
EN YOUTUBE

JUAN MANUEL *está en la industria de la cobranza desde 1992; cuenta con estudios en administración de empresas y tiene un Diplomado en Dirección Estratégica de Recuperación, residiendo actualmente en Monterrey, Nuevo León.*

Indudablemente hay un antes y un después de la pandemia, en ese sentido, ¿cómo consideras que el COVID-19 ha impactado en la morosidad del sistema financiero y en especial del sistema financiero mexicano?

La realidad es que la pandemia sí ha impactado en todos los sentidos; en la parte de cobranza sí se ve un crecimiento en los indicadores o medidores de los bancos. A mí me gusta ver la tasa de TDA (Tasa de Deterioro Ajustada), porque da un panorama más amplio de la morosidad o de la cartera, y si vemos ese indicador a nivel sistema financiero encontramos que hay productos que crecieron más y hay productos que crecieron en menos cuantía.

Creo que todos los esfuerzos que hicieron los bancos y las instituciones con los programas de apoyo que hubo el año pasado ayudó a contener la cartera. Se esperaban crecimientos fuertes en la cartera; sin embargo, con lo que comento, sí hubo impactos, pero en menor cuantía de lo que se esperaba. Por ejemplo, te puedo dar números de vivienda, si vemos datos del producto hipotecario, andaba cerca del 3.42 % al cierre del 2019, y en el 2020 ya crecimos al 4 %; lo que llevábamos al cierre de julio del presente año, este indicador ya subió

REGRESAR AL ÍNDICE

al 4.40 %, es decir, ya creció un poquito, ya se mantiene estable y no ha disminuido a niveles del 3 por ciento.

Considero que donde más complicado ha estado el tema es en el relativo a los préstamos personales; actualmente en las tarjetas de crédito se ve que está creciendo más en el 2021, si comparamos 2019 con el 2020, pero creo que es una situación normal porque esta pandemia ha afectado a los negocios, como todo mundo sabe; también a las personas físicas con actividad empresarial y ellas son las que más afectadas están.

En resumen y para contestar tu pregunta, sí ha crecido la morosidad, sí ha afectado la pandemia, pero se generaron acciones que ayudaron a contener su crecimiento más de lo que se temía.

"Todos los esfuerzos que hicieron los bancos y las instituciones con los programas de apoyo que hubo el año pasado ayudó a contener la cartera."

Con base en lo que comentas, ¿El impacto ha sido el que se esperaba? (en un principio se pronosticaba que habría morosidad de más allá de 2 dígitos).

No hubo un crecimiento en la morosidad tan amplio como decíamos. Yo platicaba con colegas de otros bancos y esperábamos crecimientos del 30 % o más de morosidad porque sí se veía que la economía se detuvo. Insisto, el tema de los programas de apoyo de los bancos hizo que eso se contuviera. Otro punto importante es que los clientes fueron más conscientes con sus deudas; aunque a algunos bancos no les gustaba, preparaban sus créditos o los liquidaban, o se reestructuraron y en vez de dejar de pagar, muchos clientes apostaron por pagar para no afectar su buró de crédito, y además los clientes están conscientes de que contar con crédito en esta etapa de crisis pudiera ayudarles para salir adelante.

¿Podríamos decir que, a raíz de la pandemia, el cliente cambió y se volvió un poco más consciente?

Yo creo que sí hubo un cambio en la madurez de los clientes, y en tener sus créditos al corriente o pagados. Obviamente hubo clientes que perdieron sus empleos o cerraron sus negocios, pero en su mayoría logró salir adelante con sus créditos.

¿Cuáles consideras que fueron estos cambios que paliaron de alguna forma esta ola de morosidad que se pensaba podría haber crecido más? Si bien el cliente contribuyó mucho, también del otro lado tuvo que haber cambios, ¿no es así?

Si tú recuerdas, en recesiones anteriores, nos iba mal en la parte de cobranza; se incrementaba mucho el tema de los portafolios en mora, y ahora, creo que los bancos y todos los que nos dedicamos a cobranza, actuamos oportunamente; generamos los sistemas de apoyo que debían generarse, dándole a los clientes 4 meses de gracia, lo cual les ayudó a que respiraran un poquito y pudieran salir adelante con sus créditos. Entonces, ***hay más experiencia en este tipo de crisis*** *que anteriormente.*

Muy bien, y ya hablando de esta parte de la operación, con base en tu experiencia en el tema de la cobranza, siendo un referente de la industria, ¿qué papeles han jugado la capacitación del recurso humano y la tecnología que ahora se utiliza en el desarrollo de la cobranza?

Te voy a hablar de mi experiencia dentro de mi institución: En nuestros procesos de operación y para mejorar la cobranza, la columna vertebral para su desarrollo es la capacitación, por eso, para nosotros es trascendental que la capacitación de la gente cumpla con todos sus ciclos. Antes las capacitaciones duraban una semana o 15 días y se mandaba a cobrar al personal, pero ahora no es así, hay que darle toda una capacitación constante y permanente, así como certificación de procesos y enseñanza en negociación, en toda la parte de la escucha para que pueda solucionarle las situaciones o problemáticas a cada cliente y ponga al corriente un crédito.

Entonces, sí es medular para nosotros la capacitación y creo que también en la parte de los bancos o de las instituciones es importante promoverla, porque es necesario tener muchas fortalezas en nuestra gente que hace la cobranza, que le permita ayudar a los clientes a que sigan pagando sus créditos.

***En la parte tecnológica, ya se venía trabajando** en el tema de la eficiencia y efectividad; sin embargo, la pandemia vino a acelerar este tipo de cosas. Los procesos de capacitación tuvieron que ser en línea, las reuniones fueron con otra dinámica; los procesos de informar a la gente cambiaron, fue más ágil, y tuvimos que reaccionar de otra manera para poder trabajar y no quedarnos atrás.*

¿Cómo vislumbras el tema de la industria de la cobranza?

*Para mí, el futuro de la cobranza debería centrarse en dignificar la propia cobranza. Actualmente se piensa en que: "le tengo que cobrar a esa persona para lograr disminuir algunos indicadores", o "me tiene que pagar porque mis incentivos están enfocados a la recuperación"; y yo hablo de la dignificación porque actualmente nuestra **gente que se dedica a cobrar ya está más preparada y debe estar más preparada,** por eso debemos ver esquemas donde se centre en cuánta gente podemos ayudar a volver al ciclo del crédito.*

Otro tema importante es el de la cobranza digital; actualmente hay muchos clientes que ya no quieren que les llames, sino que todo sea por medios digitales, por WhatsApp o cosas así, por eso es importante que se tenga esa área en el banco. También el autoservicio es importante; por ejemplo, hace unos años fui a Brasil y vi que el cliente iba a los cajeros automáticos y hacía su convenio de pago en el mismo cajero automático, el cual le imprimía su documento y sus pagos los hacía posteriormente en cajeros automáticos o por medio de otro tipo de operaciones, si haber un ejecutivo de por medio para negociar, con ello se le apoyó al cliente para poder autogestionarse; obviamente habrá casos específicos donde tendrá que haber un una gestión de cobro, pero creo que la automatización es un tema al cual debemos apostarle, así como la autogestión.

"Para mí, el futuro de la cobranza debería centrarse en dignificar la propia cobranza."

REGRESAR AL ÍNDICE

VOCALCOM

Omnichannel
Contact Center Solutions

Reinvente la experiencia de sus clientes con WhatsApp Business de Vocalcom.

Incremente la Contactación con las Soluciones Omnicanal para Call Center de Vocalcom.

Contáctenos:
+52 55 3600 7311 | vocalcom.com/es

Mejores Estrategias para la Cobranza que incluyen al CRM

VOCALCOM

"El mayor reto es aumentar la productividad de los agentes e incrementar las tasas de contactación."

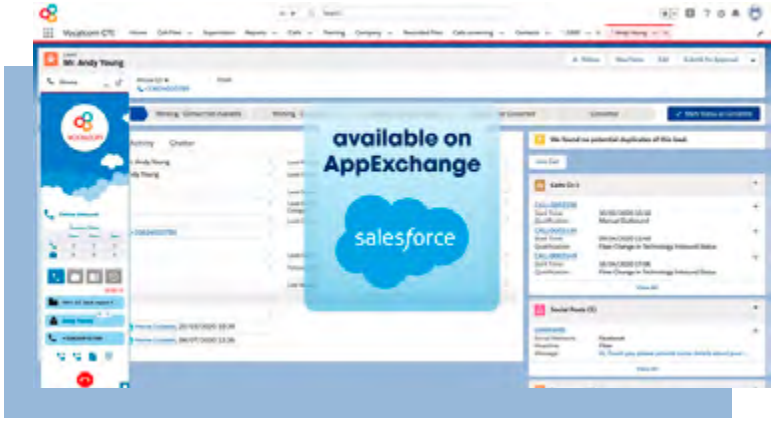
No hay nada más incómodo que recibir una llamada de cobro de un agente de cobranza descontento y con exceso de trabajo que está tratando de encontrar la forma más rápida y menos descortés de decirle que tiene un pago pendiente.

Pero como gestor de una agencia de cobranza o contact center, **el tiempo es oro y no hay nada peor que un agente ineficaz que no consigue gestionar su cartera** de manera adecuada.

Afortunadamente **existe tecnología** que no solo mejora el proceso general de cobro de deuda, sino que también agiliza el proceso para los agentes y los receptores de las llamadas, contribuyendo a una experiencia más positiva para el cliente.

Mediante el uso de varios canales, como el de la telefonía, con la marcación predictiva que gestione automáticamente las llamadas y la devolución de llamadas, **el gestor aumentará la probabilidad de que el contacto responda al teléfono.** Además del canal tradicional de telefonía, actualmente los agentes utilizan otros canales para incrementar su ratio de contactación y de recuperación como las redes sociales, esto permite al agente de cobranza maximizar el contacto con las personas adecuadas y aumentar significativamente la productividad.

Combinado con el CRM de la empresa, que le permite **tener de manera inmediata la información del cliente, el historial de pagos, etc.**, la agencia de cobranza tiene una visión completa del perfil de cada deudor y, por tanto, puede establecer estrategias rápidas y eficaces, y al gestor, adaptar su discurso.



"La calidad de la interfaz de la solución de Vocalcom permite visualizar los elementos esenciales y disponer de la información adecuada en el momento oportuno",

afirma Etienne de Tournemire, Director Técnico del Servicio de Atención al Consumidor de SFR.

"La elección de Vocalcom Salesforce Edition nos permite contar con una solución de centro de contacto sólida que combina las necesidades telefónicas con una explotación óptima de los datos de los clientes en Salesforce."

Clotilde Bezie, Directora General Adjunta de PMC Treize Generali.

Este acceso a los datos ofrece al agente la posibilidad de personalizar su escenario, crear una interacción más fluida y tener una visión completa del perfil del deudor en una sola interfaz: datos de contacto, calendarios de pago, registro de interacciones en todos los canales (teléfono, correo electrónico, SMS, WhatsApp, chatbots, etc.)

Creada en 1995, **Vocalcom es líder mundial en soluciones de centro de contacto omnicanal para servicio al cliente, ventas, telemarketing y cobranza.**

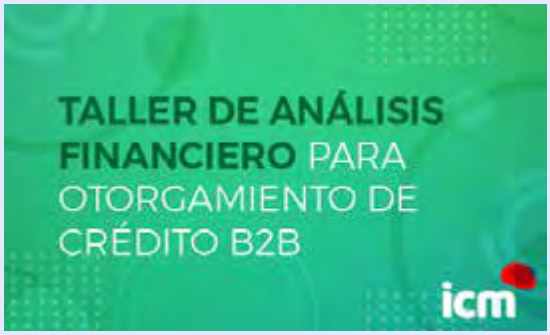
Nuestras soluciones, disponibles en la nube o en modalidad On-Premise, están diseñadas para crear relaciones únicas con cada cliente, simplificar la gestión de sus interacciones en todos los canales y mejorar la eficiencia de los agentes.

Más de 1.400 clientes de 47 países confían en Vocalcom para gestionar más de mil millones de interacciones al año.

Para más información de VOCALCOM, visite nuestro sitio web **www.vocalcom.com/es**

icm blh

¡NUEVO!



TALLER DE ANÁLISIS FINANCIERO para otorgamiento de Crédito B2B

Ver información

CURSOS ON DEMAND

CREDIT ACADEMY B2B
CURSO DE CERTIFICACIÓN
para especialistas de crédito y cobranza en el segmento B2B

Ver información

PROGRAMA DE
CERTIFICACIÓN PARA ASESORES DE COBRANZA

Ver información

GERENCIAMIENTO TÁCTICO
DE ÁREAS DE COBRANZA

Ver información

CERTIFICACIÓN de
Supervisores de Cobranza

Ver información

+ (52) 5566 510 100 | informacion@icmcredit.com | www.icmcredit.com

debexpert

En México, la pandemia ha ocasionado que una cantidad cada vez mayor de gente haya caído en morosidad en el pago de sus créditos. Esto ejerce una presión en las empresas del sector crediticio y finalmente llega a afectar también a los usuarios cumplidos a través de mayores tasas de interés que tienen que pagar los clientes cumplidos para compensar los créditos que no fueron pagados. También implica la necesidad para las entidades financieras de generar mayores reservas para hacer frente a esta cartera morosa.

Una de las actividades relacionadas con este creciente problema ha sido históricamente la venta de cartera, proceso que en sí mismo presenta algunos inconvenientes, como por ejemplo el encontrar al comprador especializado en un tipo concreto de producto, o para los compradores, encontrar la cartera con las características que buscan. Además, el proceso se puede prolongar y complicar de forma tal, que cuando se cierra, retomar la labor de cobranza es complicado.

Podemos decir **entonces que los procesos para la venta de cartera vencida han tenido áreas de oportunidad, situación analizada perfectamente por una empresa llamada Debexpert, la cual apareció de forma disruptiva.**

Actualmente, por medio de su plataforma se puede realizar subastas de cartera vencida, a través de un proceso más fácil y eficiente, con sistemas de seguridad que brindan total protección a sus usuarios y al mismo tiempo con transparencia, ya que todas las ofertas se encuentran en línea.

REGRESAR AL ÍNDICE

Esta plataforma ayuda a hacer más **fácil y eficiente el proceso de compra y venta de cartera vencida**

Con una sólida protección de datos; con transparencia, ya que todas las ofertas están en línea, a la vista del vendedor, y con una interfaz amigable, intuitiva, con múltiples controles y capacidades. Asimismo, **se cuenta con apoyo personalizado al cliente durante todo el proceso de la transacción.**

Con toda una **infraestructura tecnológica** de vanguardia y un equipo de expertos, **la plataforma funciona de la siguiente manera:**

- **1.** Se analiza la cartera en conjunto con el vendedor y se presentan recomendaciones.
- **2.** La cartera se carga a la plataforma y se presenta a los compradores.
- **3.** Los compradores analizan la cartera y conversan directamente con el vendedor a través de la plataforma.
- **4.** Después, se puede organizar tres tipos de subasta: **inglesa** (alza), **holandesa** (baja), o **en sobre cerrado**; el ganador de la subasta y el vendedor cierran el trato.
- **5.** Finalmente, la plataforma facilita el intercambio de documentos entre el vendedor y el comprador y se genera un expediente auditable.

"Debexpert cuida la seguridad de los datos personales durante el proceso de la subasta, anonimizando la información de los deudores"

Cuando se sube la información de cada uno de los créditos (el registro) se quitan datos como nombre, domicilio, teléfono RFC, etc. Al final, la información solo se comparte con el comprador ganador, con ello se evita el riesgo de posible robo de base de datos.

Por lo anterior, **Debexpert es una empresa especializada en compraventa de cartera vencida**, la cual, con base en su seguridad e innovación, **marca la línea a seguir a nivel mundial.**

La adopción de tecnología en el sector financiero

Intelligential

¿Cómo pueden las instituciones de crédito beneficiarse del uso de la tecnología?

Según Juniper Research, comparado con 2020, hacia 2025 se habrá incrementado en 1,200% el valor de los préstamos emitidos a través de plataformas de inteligencia artificial.

El modelo tradicional de una institución de préstamo basado en documentos, presencia en oficinas y trámites con tiempo de espera representa hoy en día una desventaja para cualquier financiera, no solo por la percepción del usuario, sino por el costo de oportunidad que implica el no utilizar la tecnología en la operación y gestión de riesgos.

Debido a las nuevas exigencias de los usuarios, la agilidad y creatividad de nuevas instituciones Fintech y un ambiente cada vez más competido en el otorgamiento de crédito, **las entidades financieras han tenido que acelerar sus procesos de innovación, redefiniendo su modelo de negocio a través de una transformación digital con el uso de inteligencia artificial.**

Hoy, los usuarios buscan alternativas de crédito inmediatas y transparentes, que puedan solicitar desde su computadora en el sitio web de la financiera, por lo que las instituciones de préstamo que estén dispuestas a brindar esta opción están hoy día en la delantera.

Uno de los sectores que históricamente ha entendido las aplicaciones de tecnología es el sector financiero y hoy, con los cambios en la tecnología derivados de la adopción de la nube y tecnologías emergentes, las plataformas y software especializado en modelos SaaS basados en servicios y APIs que permiten la automatización de procesos, **podemos asegurar que la tecnología ha llegado al sector financiero para quedarse.**

En algunos años, las instituciones que no hayan decidido adoptar tecnología en sus procesos, podrían ver comprometida su operación ante las ventajas del ecosistema actual que permite, entre otros, la toma de decisiones utilizando modelos de riesgo en tiempo real basados

en la agregación bancaria y el uso de data enriquecida, con ofertas instantáneas y procesos automatizados para la aprobación de crédito, la validación de identidad, prevención de fraudes y la automatización de dispersiones, comunicación con usuarios y la conciliación de pagos.

El rol de la tecnología en el modelo de negocio de las instituciones financieras tiene dos verticales; primero, **el incremento de ventas,** al aumentar el alcance geográfico olvidando las limitantes causadas por oficinas de representación, permitir la diferenciación de productos por segmentos de clientes y el **lanzamiento de nuevos productos financieros personalizados** a las necesidades de los usuarios, a la vez que genera procesos simplificados para clientes y operadores con mejor manejo de riesgos.

Además, **la adopción de tecnología tiene asociada una reducción de costos** al permitir tomar decisiones basadas en datos, utilizando inteligencia artificial aplicada a la originación y cobranza, mayor sofisticación y transparencia con fondeadores y la reducción de errores debido a la automatización de procesos desde la aplicación y aprobación hasta la gestión y cobranza.

Ante la realidad actual, la decisión no es si se debe o no adoptar tecnología, sino cuál es la mejor manera de hacerlo.

Intelligential permite la adopción de tecnología a través de un modelo SaaS modular sin invertir largos periodos de desarrollo o implementación, de modo que los equipos de tecnología internos de las instituciones financieras pueden mantenerse enfocados en las áreas diferenciadoras del negocio.

Intelligential brinda una plataforma integral especializada que permite a cualquier institución de préstamo incluirse en el entorno Fintech para beneficio de sus usuarios, apertura de nuevos canales, lanzamiento de nuevos productos, así como generar eficiencia operativa basada en automatizaciones.

Con la plataforma Intelligential, es posible que los usuarios de la financiera apliquen a crédito vía digital utilizando modelos de calificación crediticia para una mejor gestión de riesgos, así como validar identidad y obtener data enriquecida con tecnología de última generación.

En cuanto a la gestión de cartera, **permite la conciliación bancaria y aplicación automática de pagos recibidos,** la gestión de reportes en tiempo real, generación de pólizas contables, facturas y estados de cuenta y todo proceso de gestión de la entidad financiera.

REGRESAR AL ÍNDICE

Todo esto, con un diseño Smart Native®, basado en la nube y con todas las ventajas de infraestructura, seguridad y tecnologías emergentes y con un diseño API-based que permite integraciones con otras plataformas y proveedores en el ecosistema tecnológico financiero, con la ventaja de ser modular para adaptarse a las necesidades de cada etapa de transformación de la financiera.

Intelligential es la opción ideal para todas las instituciones financieras que buscan transformar su operación y, sobre todo, para quienes buscan ofrecer el híbrido ideal que conjugue la experiencia del sector financiero tradicional con las ventajas Fintech.

Intelligential, una plataforma modular que se adapta a las necesidades de cada institución financiera y todo tipo de cartera de crédito simple, revolvente, líneas de crédito, tarjetas de crédito, factoraje y arrendamiento:

• SITIO WEB CON APLICACIÓN DIGITAL
Para permitir a los usuarios, promotores y brokers crear solicitudes en línea, digitalizando la información para ser utilizada a lo largo del proceso de aprobación.

• CONEXIÓN AL ECOSISTEMA FINTECH MEXICANO
Para la validación de identidad automatizada a partir de documentos de identificación, biometría, geolocalización, además de conexión con agregadores bancarios y proveedores de información enriquecida.

• CREACIÓN DE MODELOS DE CALIFICACIÓN CREDITICIA
Para originación y comportamiento, basados en la información obtenida en la solicitud de crédito y a lo largo del proceso de aprobación.

• PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES
En flujos de aprobación utilizando RPAs con reglas de negocio para aprobar y dispersar en minutos, personalizando la oferta de crédito y mitigando riesgo operativo, de acuerdo con las políticas de cada institución.

• CORE FINANCIERO
Para administrar cartera con procesos automatizados para cobranza, conciliación de pagos, facturación, envío de estados de cuenta y creación de pólizas contables.

• SISTEMA AUTOMATIZADO
Para cumplimiento en materia normativa y con las mejores prácticas de PLD y riesgos.

• MONITOREO Y REPORTES
En línea y tiempo real con información disponible en todo momento para operadores, directivos y fondeadores, sin necesidad de procesar información en herramientas externas.

• COMUNICACIÓN AUTOMATIZADA
Con clientes en momentos clave de la originación, fechas de pago, envío de estados de cuenta y aplicación de pagos, entre otros eventos clave para tus clientes y ejecutivos comerciales y de cobranza.

¿Qué se puede lograr con Intelligential?

- **Habilitar en tu financiera servicios digitales.**
- **Lanzar nuevos productos financieros en horas.**
- **Adaptarte al cambio con velocidad y eficiencia.**
- **Automatizar procesos y realizar una mejor distribución de recursos.**
- **Maximizar el valor de tu información utilizando ciencia de datos.**

Para más información, y comenzar ahora la transformación digital de tu financiera, escríbenos a
contacto@intelligential.tech

¡SUSCRÍBETE YA!

CREVOLUTIONNOW

THE + TRENDY
E-FINANCIAL MAGAZINE

RECIBE LAS NOTICIAS MÁS ACTUALES
DE LA INDUSTRIA DE
CRÉDITO Y COBRANZA

ANÚNCIATE CON NOSOTROS

gabriel.perez@icmcredit.com (521) 55 6448 6025

www.crevolutionnow.com/anunciate-con-nosotros/