CREVOLUTIO NOW

THE + TRENDY
E-FINANCIAL MAGAZINE

N.02
2021

REVISTA ESPECIALIZADA EN
CRÉDITO | COBRANZA E
INNOVACIÓN FINANCIERA

LOS RETOS DE LA INDUSTRIA FINANCIERA ANTE LA "NUEVA NORMALIDAD" ¿QUÉ SIGUE?

CRÉDITO EN NÚMEROS
MENTES BRILLANTES
PANORAMA GLOBAL
INDUSTRIA NOW
MOROSIDAD EN NÚMEROS
EQUILIBRIO, VIDA Y TRABAJO

VERSIÓN DIGITAL

CREVOLUTION NOW
THE + TRENDY E-FINANCIAL MAGAZINE

NÚMERO 02 | 2021

CONTENIDO

Al estilo Crevolution 03
Editorial

Crédito en números 04
Análisis de la cartera crediticia nacional

Industria Now 07
Noticias de la industria
LAS 10 TOP NOTICIAS DEL TRIMESTRE

Mentes brillantes 08
Visión de los expertos, entrevistas con las personalidades trending de la Industria
CREDIT + REVOLUTION + EVOLUTION = CREVOLUTION 2021

Comportamiento de la morosidad en México 10
Análisis de la cartera crediticia nacional y morosidad

Publirreportaje 11
Grupo Gabssa

Panorama global 13
Números de cartera en el mundo

Cápsulas técnicas 16
La estrategia, parte fundamental de la cobranza.

Crédito especializado 19
El futuro del crédito ¿Qué hay después de la pandemia?

Recuperación de activos 23
Entrevista con Carlos Sánchez Villanueva

Publirreportaje 26
Genesys: Cuestión de empatía

Innovación financiera 28
Tecnología aplicada a la industria

Equilibrio vida y trabajo (GOOD LIFE) 31
Contenido con aspecto humano
Herramienta de 10 pasos para el retorno al trabajo

Publirreportaje 35
MC Collect, cobranza a tu medida

Presidente ICM
Luis Eduardo Pérez Mata

Director eventos
Beatriz Medina Torres

Director Crevolution Now
Gabriel Pérez Mata

Colaborador, revisión y corrección de estilo
Victor Paris Hernández Bieletto

Diseño y diagramación
Misael Sánchez 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 2, 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:

En este nuestro **segundo número** de la revista Crevolution Now, nos hemos centrado en presentarte un contenido que muestre las acciones que se están tomando en la industria financiera y en especial la de crédito y cobranza ante esta nueva normalidad.

¿Qué sigue?, es una de las interrogantes que flota en el ambiente, y en la búsqueda de respuestas platicamos con expertos de la industria como lo es; Carlos Sanchez, quien nos comparte su experiencia como especialista en el tema de cobranza judicial; su visión no solo en el plano nacional, sino a nivel region, nos da un panorama de esta actividad crucial para la industria.

El otorgamiento de crédito que había venido a la baja comienza a tener una leve recuperación, como lo podemos ver en nuestra sección "Crédito en Números".

Si bien esta recuperación es marginal, puede darnos una idea del rumbo en el que va el mercado financiero del crédito, y es aquí donde Federico Pizarro una voz reconocida en el sector nos da su punto de vista sobre las acciones puntuales que se deberían de tomar para que este crecimiento sea constante, así como los riesgos que esto conlleva.

Sin duda el factor humano es fundamental para resolver de mejor manera el futuro de la industria, y su regreso al centro de trabajo presupone un reto ya que la prioridad es conservar la salud, es por esto por lo que en nuestra sección "Equilibrio, vida y trabajo" te mostramos las 10 herramientas que la OMS recomienda para que este regreso sea con la mayor seguridad posible.

Pero no solo en Mexico se están llevando acciones para la recuperación económica, en nuestra sección "Panorama Global" te presentamos cual es la situación que se vive en el plano económico-financiero en las 10 economías más fuertes de la region Latam, según el último reporte emitido por el Banco Mundial al respecto.

No me queda más que despedirme, no sin antes recordarte que todo este contenido no es el único que te compartimos en esta tu revista Crevolution Now, ya que tenemos las noticias relevantes de la Industria, el comportamiento de la morosidad, y más artículos desarrollados pensando siempre en ti, querido lector, por que tu eres el eje central de este esfuerzo informativo.

Gabriel Pérez Mata
Director
CREVOLUTION NOW

Conformación de la cartera de crédito en México

El **volumen de crédito** otorgado por las instituciones financieras que reportaron sus operaciones ante la CNBV al mes de mayo 2021 fue de **$7, 106,656.00**

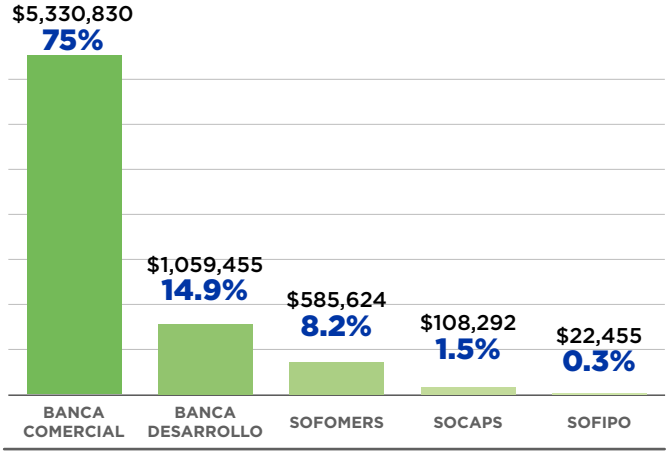
Esto **representa un ligero aumento** comparado con los números reportados en nuestra entrega anterior:

CREVOLUTIO NOW No. 01 06 May 2021

De acuerdo con cifras del Banco de México, Asociación de Bancos de México y la misma Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el crédito otorgado por: Banca Comercial, Banca de Desarrollo, Socaps, Sofomers y Sofipos, se conformó de la siguiente manera:

CARTERA DE CRÉDITO TOTAL

TOTAL $7, 106,656

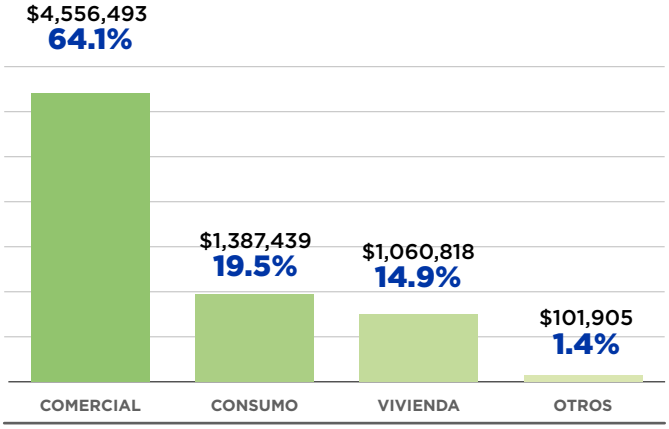


Se puede apreciar que la banca comercial es la entidad con más recursos en el mercado de crédito (75% del total).

Al analizar la estructura de la cartera de crédito del sistema regulado, podemos observar que, de acuerdo con su fin, el crédito comercial marca la pauta con el 64.1% del total del monto otorgado.

TIPO DE CRÉDITO

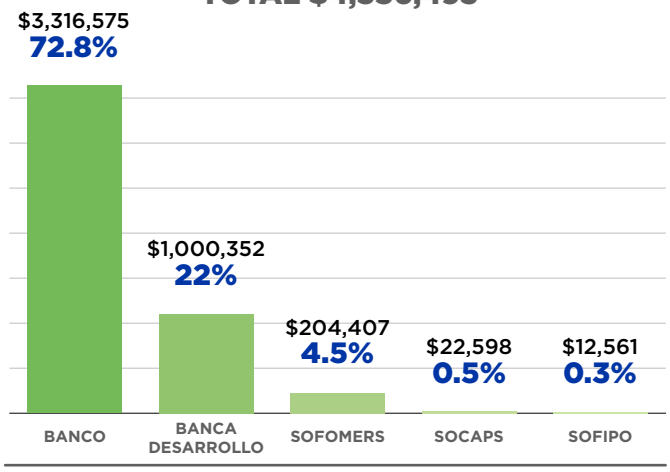
TOTAL $7, 106,656



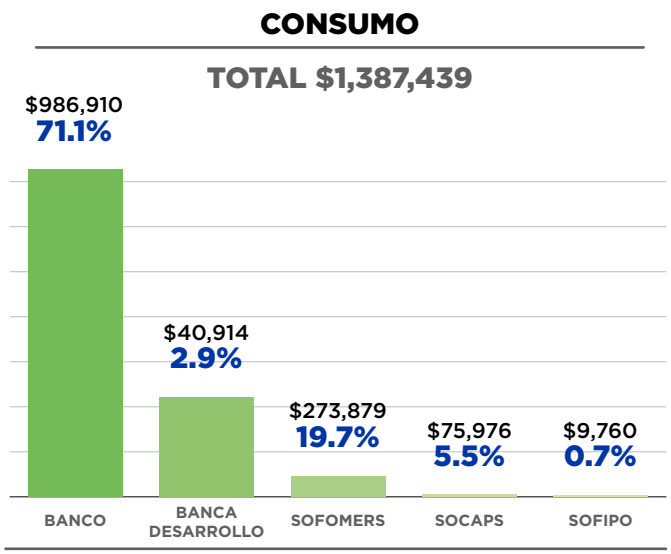
Siendo la banca quien más recursos destina a este nicho de mercado, ya que es dueña del 72.8% de este tipo de portafolio.

CRÉDITO COMERCIAL POR OTORGANTE

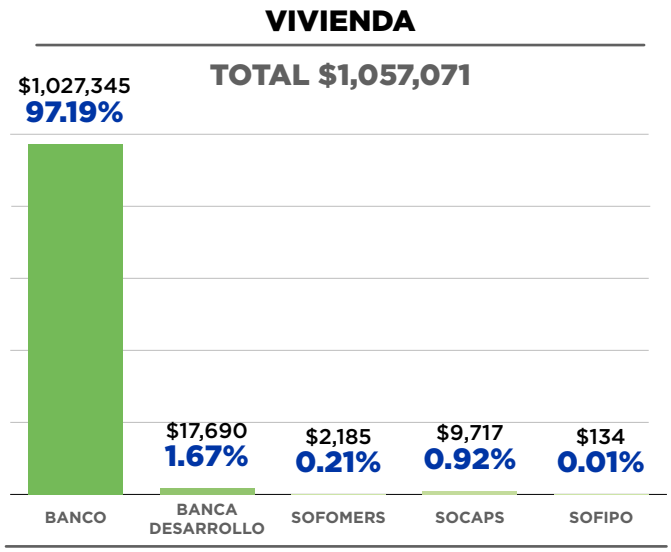
TOTAL $4,556,493



En cuanto al crédito al consumo se aprecia que, si bien la banca (71.1%) sigue marcando la pauta, principalmente por el tema de las tarjetas de crédito, las Sofomers son la segunda entidad que más financiamiento de este tipo coloca con el 19.7%, y aun con la caída en su uso representa el 30.4% de la oferta total, seguido con el 20.2% del crédito de nómina.



Los recursos destinados para crédito a la vivienda fueron de: $1,057,071.00, donde el sector bancario aportó el 88.3% del monto de este tipo de financiamiento.



• *Las cifras proporcionadas están expresadas en millones de pesos.*

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 EOCOBICMV14.

Ofrecemos soluciones prácticas para impactar de manera real los resultados de negocio.

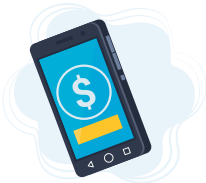
55 66 510 100

informacion@icmcredit.com

WhatsApp 55 6448 6025

www.icmcredit.com

Noticias de la Industria



México, con el mayor crecimiento de **apps de finanzas** en AL

Operaciones SPEI de bajos montos **crecen 148%**

Nuevo Banco en México: **BNP Paribas**

Visto bueno a **46 Fintech** para autorización de **CNBV**

Infonavit va por la **tasa más baja de su historia**

En México **el 10%** de los que **más ganan** se lleva **6** de cada **10** pesos

Riesgo Sistémico del Sector Financiero en **6 Bancos**

Importancia de **impulsar** financiamiento **a Pymes**

Unifimex: ...se reduciría costo del crédito hasta **35%**

Caída en crédito al consumo **enciende alarmas**

CREDIT + REVOLUTION + EVOLUTION = CREVOLUTION®

2021 EL **EVENTO** **+ TRENDY** DE LA INDUSTRIA **FINANCIERA**

En 2017 algunas de las asociaciones de mayor prestigio de la Industria Financiera en México como lo son **APCOB, UNIFIMEX, ASOFOM, AMSOFIPO, AMFE, AFICO Y FINTECH MÉXICO**, junto con ICM, dieron el primer paso para desarrollar un nuevo concepto en esta Industria.

Es así como nace **CREVOLUTION**, un evento disruptivo donde las mentes brillantes del ecosistema crediticio y la innovación financiera se reúnen de forma anual para delinear las tendencias más relevantes de la industria en un ambiente totalmente diferente a lo convencional.

CREVOLUTION es un juego de palabras que incorpora el crédito, la evolución y la revolución de las ideas. El evento tiene como misión materializar esta visión creando el ambiente presencial o digital adecuado para generar tendencia y hacer fluir la creatividad desde la que surja la innovación que transforme y mueva al ecosistema crediticio internacional.

En el año **2020 CREVOLUTION** tiene su primera **versión digital** debido a la pandemia del COVID – 19, incrementando el número de participantes (viewers) y creciendo geográficamente a lo largo de LATAM y otras regiones del mundo.

Para este 2021 y gracias al éxito de la FILOSOFÍA CREVOLUTION surgen nuevos canales de acercamiento e interacción con las mentes brillantes de la industria financiera y de esta manera CREVOLUTION tendrá un formato híbrido, con el cual se podrán conocer de primera mano los trendy subjects de la especialidad. Este año el tema central será acerca de los nuevos modelos y la sostenibilidad del ecosistema crediticio.

FECHAS Y SEDES

CREVOLUTION Versión Digital se abrirá a partir del 4 de octubre y se cerrará el 19 de noviembre, llevándose a cabo en la Plataforma **«Fábrica de Ideas Online».**

La «Fábrica de Ideas» contará con:

- **Zona de Actividades 24/7**
- **Zona de Actividades Programadas**
- **Escenarios Break Outs con los 3 ejes centrales:**
  - **Crédito Especializado, Cobranza e Innovación.**

CREVOLUTION Versión Presencial se llevará a cabo el 10 de noviembre en **los Salones Olmeca del WTC CDMX;** Ahí se llevarán a cabo las conferencias de Keynote speakers nacionales e internacionales invitados al evento. ***Tendrá cupo limitado.***

Cabe destacar que las mentes brillantes que no puedan asistir a CREVOLUTION Versión Presencial podrán ver las Conferencias 360 (Plenarias) por streaming en la Plataforma «Fábrica de Ideas Online».

Este 2021, el Comité Organizador del evento con el apoyo de patrocinadores, sumamos esfuerzos para llevar a cabo **«EL EVENTO + TRENDY DE LA INDUSTRIA FINANCIERA»** en un formato **HÍBRIDO**, enfocados en resaltar **NUEVOS MODELOS** emergentes de negocio (estrategias, operación y digitalización entre otras) para buscar **LA SOSTENIBILIDAD DEL ECOSISTEMA CREDITICIO.**

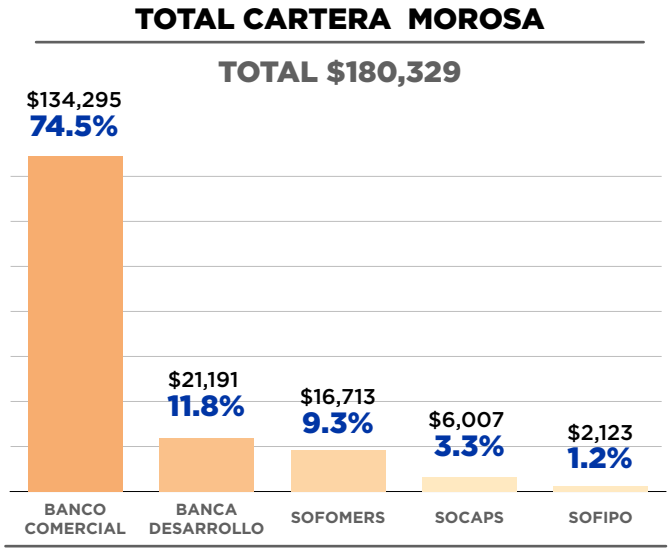
¡ACOMPÁÑANOS EN
CREVOLUTION 2021!

Fuente: www.crevolution.net

Comportamiento de la morosidad en México

El tamaño de la cartera morosa de las instituciones financieras que reportaron sus operaciones ante la CNBV al mes de mayo 2021 fue de $180,329.00

De acuerdo con cifras de la misma Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la cartera morosa de: banca comercial, banca de desarrollo, Socaps, Sofomers, Sofipos y las Uniones de Crédito, se conformó de la siguiente manera:

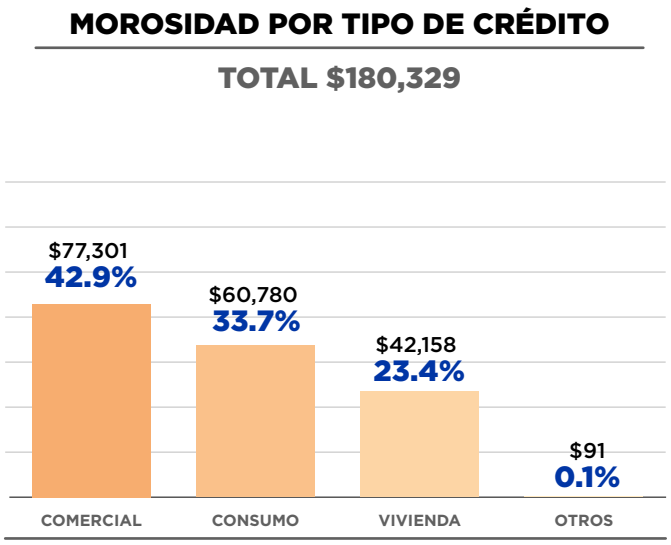


Se puede apreciar que la **banca comercial es la entidad con más cartera morosa (74.5% del total).**

Y es de importancia resaltar que la banca de desarrollo tuvo un incremento considerable en la morosidad de 2.7 puntos porcentuales con respecto a nuestra entrega anterior.

Por otro lado, al analizar la estructura de la morosidad del sistema regulado, podemos observar que el **crédito comercial tiene la cartera vencida más alta con un monto del $77,301.00** que representa el 42.9% de la morosidad total del sistema. Esto también representa un crecimiento de 0.3% con respecto a nuestra ya mencionada entrega anterior.

En lo que respecta a los créditos al consumo y a la vivienda, también podemos observar un crecimiento en los montos de cartera vencida.



• *Las cifras proporcionadas están expresadas en millones de pesos.*

Fuentes: www.cnbv.gob.mx

Gabssa, una historia en la cobranza

GRUPO GABSSA empieza a dar sus primeros pasos en marzo de 1995 como un despacho de cobranza, que con el tiempo se ha ido abriendo camino en la industria con la visión de ofrecer soluciones de atención a clientes de la más alta calidad, adaptándose al mercado para convertirse hoy día en un grupo líder de los centros de contacto.

Actualmente GRUPO GABSSA lleva **más de 26 años** transitando con paso firme, evolucionando así hacía la excelencia construyendo un proyecto único como una empresa 100% mexicana operando siempre con los más grandes estándares de calidad y respaldados con tecnología de última generación.

Además de contar con una infraestructura sólida GRUPO GABSSA ofrece la renta de posiciones y servicios altamente rentables en cobranza judicial y extrajudicial, cobranza telefónica y domiciliaria y asistencia en cartera vencida.

Asimismo, brinda soluciones multicanal de atención a clientes con servicios de chat, mensajes de voz y texto, e-mail y carteo, al igual que inbound y outbound marketing, SMS Blasting y servicios ON DEMAND.

De igual modo adapta sus procesos de reclutamiento y selección de acuerdo con las necesidades de cada cliente, además de ofrecer capacitaciones constates, estabilidad laboral, planes de carrera y de crecimiento.

Por ello, su experiencia y cobertura están presentes en todo el país, teniendo más de 8 centros de contacto ubicados en la CDMX, Guadalajara y Monterrey, en donde más de 3,600 profesionales altamente capacitados atienden y resuelven cualquier necesidad, brindando soluciones de la más alta calidad.

Mirar a GRUPO GABSSA, no es solo ver un equipo de gente profesional, sino descubrir una comunidad unida donde hombres y mujeres colaboran enfocándose en ofrecer una propuesta de valor única bajo políticas de calidad, con atención personalizada e innovación en los servicios.

Por ello, su experiencia los ha llevado a alcanzar diversas certificaciones como ISO 9001, ISO 27001, y la Norma 025 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

Consciente de su labor, GRUPO GABSSA se ha comprometido con sus clientes adaptándose a la filosofía particular de cada marca, creando así un compromiso que ha otorgado la confianza de clientes multinacionales y líderes en sus sectores.

Gracias a la mejora constante, se han desarrollado nuevas y mejores prácticas que se han ido implementado junto a profesionales altamente capacitados que atienden y resuelven cualquier necesidad, brindando soluciones en múltiples canales con la más alta calidad y el mayor compromiso con la excelencia.

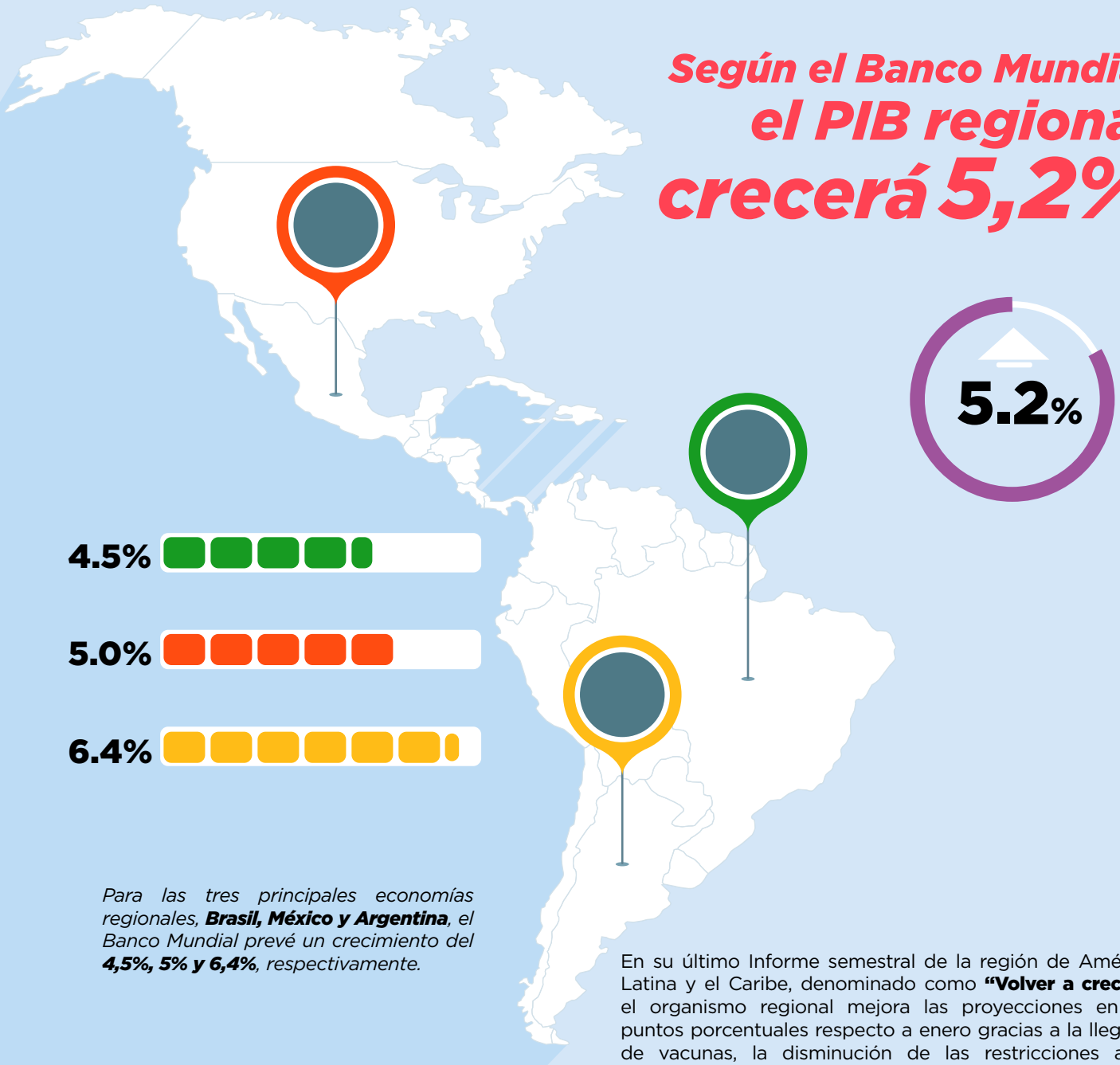
Cuidando siempre de sus colaboradores y clientes, GRUPO GABSSA se ha convertido en una empresa responsable con el entorno que la rodea, teniendo profundos compromisos en el ámbito de la formación y el empleo, ofreciendo así centros de contacto que cubran con las necesidades de confort, creado el mejor clima de trabajo para su equipo, además de contar con instalaciones de vanguardia.

GRUPO GABSSA se ha convertido en una fuerza inquebrantable que sigue creciendo y desarrollándose en el medio, convirtiéndose en una institución sólida que reconoce su pasado y mira hacia el futuro.

Con el mismo espíritu que hace 26 años ***GRUPO GABSSA*** *seguirá evolucionando para poder seguir ofreciendo la mejor experiencia y brindarte la mejor solución.*

LA ECONOMÍA DE LA REGIÓN LATAM ANTE LA RECUPERACIÓN

Según el Banco Mundial el PIB regional crecerá 5,2%



*Para las tres principales economías regionales, **Brasil, México y Argentina**, el Banco Mundial prevé un crecimiento del **4,5%, 5% y 6,4%**, respectivamente.*

En su último Informe semestral de la región de América Latina y el Caribe, denominado como **"Volver a crecer"**, el organismo regional mejora las proyecciones en 1,4 puntos porcentuales respecto a enero gracias a la llegada de vacunas, la disminución de las restricciones a la movilidad y el impulso derivado de la reactivación de las economías avanzadas; sin embargo, el organismo advierte que Latinoamérica sigue expuesta a riesgos para la recuperación, como posibles problemas con la campaña de inmunización, un nuevo recrudecimiento de la pandemia, estallidos sociales o algún desastre climático.

Para las tres principales economías regionales, Brasil, México y Argentina, el Banco Mundial prevé un crecimiento del 4,5%, 5% y 6,4%, respectivamente. En el caso de Brasil **supondría recuperar lo perdido en 2020 (-4,1%)**, pero no así para México y Argentina, que fueron muy castigados en 2020, con retrocesos de 8,3% y un 9,9%. En Argentina, la caída récord por la pandemia ahondó la crisis que arrastraba desde hacía dos años, lo que llevó el PIB a un nivel similar al de 2009. El organismo prevé que la economía de Colombia se expanda un 5,9%, la de Chile un 6,1% y la de Perú un 10,3%.

Las condiciones económicas externas favorecen la recuperación de América Latina y el Caribe. Entre ellas, se destaca el aumento del precio de los productos básicos que la región exporta al resto del mundo, lo que fortalece los ingresos fiscales domésticos, y la progresiva reactivación del turismo internacional. "Las llegadas de turistas internacionales representan una pequeña proporción respecto de lo que solían ser antes de la pandemia en gran parte del Caribe, pero, en los últimos meses, se han aproximado a la mitad de los niveles anteriores a la pandemia en la República Dominicana y en México", destaca el documento.

Querido lector, aquí te presentamos un resumen, de la ***situación actual y perspectivas que el documento del Banco Mundial refiere para las 10 economías más grandes de la región***, si quieres consultar el reporte completo, visita: www.bancomundial.org

Brasil

La economía brasileña se contrajo un 4,1 % en 2020. El programa Auxilio Emergencia (AE) amortiguó la caída y apoyó una recuperación impulsada por el consumo. La industria y el comercio minorista siguieron el mismo camino y superaron los niveles anteriores a la pandemia a finales de 2020. Mientras tanto, los servicios, que son importantes para la creación de empleo, siguen siendo débiles, ya que el elevado número de contagios del virus en Brasil sigue afectando a las actividades presenciales.

México

El **PIB se contrajo un 8,2 % en 2020**, y sufrió una fuerte caída en la primera mitad del año, ya que los shocks de demanda y oferta provocados por la pandemia del COVID-19 tuvieron impactos sobre toda la economía. La **recuperación comenzó** en **la segunda mitad de 2020**, a medida que se suavizaron las restricciones a la movilidad en el ámbito nacional y se produjo una reactivación gradual de la demanda de exportaciones de EE. UU. **En diciembre de 2020 se recuperaron 3 millones de puestos de trabajo,** aunque aún son 3,2 millones menos (-5,8%) que en diciembre de 2019. En 2020 se registró un superávit por cuenta corriente del 2,5% del PIB como consecuencia de una contracción de las importaciones mayor que el descenso de las exportaciones. Al igual que en crisis anteriores, las remesas también favorecieron esta dinámica con un aumento respecto a 2019. **La economía crecerá un 4,5% en 2021.** Durante el primer semestre, este crecimiento estará impulsado por la recuperación parcial de finales de 2020, la rápida reactivación de la economía estadounidense que estimula las exportaciones de productos manufacturados y la distribución gradual de las vacunas del COVID-19. En la segunda mitad de 2021, y con un mayor porcentaje de población vacunada, en el consumo interno se iniciará una recuperación más rápida, mientras que las importaciones domésticas de finales de 2020 y principios de 2021 también se acelerarán para reponer los inventarios.

Argentina

La recuperación económica comenzó en el cuarto trimestre de 2020, aunque de forma muy heterogénea entre los distintos sectores y grupos de la población. **Más de 20,000 empresas cerraron durante 2020.** El impacto negativo de la crisis sobre los resultados del mercado de trabajo ha sido aún más grave, ya que los ingresos de los hogares siguieron cayendo en toda la distribución. A pesar del repunte de la actividad económica, las tasas de desempleo aún no han disminuido de manera significativa entre las mujeres y las personas jóvenes, y actualmente hay más de 1,4 millones de desempleados. **Se prevé un repunte del PIB de un 6,4 % en 2021,** dado el importante **«efecto arrastre»** del cuarto trimestre de 2020 (alrededor del 5,5%) y a medida que se emplee gradualmente la amplia capacidad inactiva. Los controles de precios y de capital podrían frenar la inversión y la renovación del stock de capital. Se prevé que el PIB no alcance el nivel de finales de 2019 hasta 2023, y que las tasas de pobreza disminuyan modestamente a medida que se materialice la recuperación económica.

Colombia

El PIB se contrajo un 6,8 % en 2020 y se estima que la pobreza (línea de pobreza de 5,5 dólares [USD]/día) ha aumentado más de un 5,5 %. La contundente respuesta del gobierno a la crisis del COVID-19 ha servido para salvar vidas y medios de

subsistencia, pero ha reducido el espacio fiscal. Si la vacunación contra el COVID-19 prosigue según lo previsto, **se prevé que el PIB crezca un 5,0% en 2021** y que la incidencia de la pobreza se estabilice. Apoyar la actividad económica y a los hogares vulnerables, al mismo tiempo que se normalizan las cuentas fiscales, requerirá un plan fiscal firme y convincente a medio plazo.

Chile

Se espera que Chile reanude su crecimiento en 2021, a medida que el gobierno mantenga el estímulo y se suavicen las restricciones a la movilidad con la distribución de las vacunas. Las perspectivas a medio plazo de Chile dependen de su capacidad para satisfacer las demandas de un acceso más equitativo a las oportunidades, preservando al mismo tiempo una gestión macroeconómica eficaz, restaurando la confianza del sector privado y desbloqueando las ganancias de productividad para una economía más diversificada. Estas mismas políticas serían fundamentales para reducir la pobreza causada por la pandemia y sentar las bases para un crecimiento más inclusivo.

Perú

Se espera que la economía peruana repunte en torno a un 8%, impulsada por una recuperación general de la demanda interna y las exportaciones. La pobreza disminuirá ligeramente este año, aunque las transferencias monetarias adicionales podrían acelerar su reducción. Estas proyecciones están condicionadas por **la evolución de la segunda ola de la pandemia y el éxito de los programas de vacunación.** Para las perspectivas a medio plazo es fundamental superar los problemas estructurales relacionados con la informalidad generalizada, la limitada diversificación económica y la escasa eficacia del estado.

Ecuador

Después de una recesión provocada por la pandemia, **se espera que la economía emprenda una tímida recuperación en 2021** gracias a la relajación de las restricciones a la movilidad. Al carecer de amortiguadores macroeconómicos y tener un acceso limitado a financiación externa, no se espera que el nuevo gobierno ponga en marcha un paquete de estímulo para sostener la recuperación. Por lo tanto, para mantener la confianza, sentar unas bases sólidas para la recuperación y estabilizar los coeficientes de deuda pública, **se necesitarán reformas estructurales adicionales**, incluidas la mejora de la eficiencia y la progresividad de la política fiscal, y la captación de inversión privada.

> Las **condiciones económicas externas** favorecen la recuperación de América Latina y el Caribe

República Dominicana

La economía empieza a recuperarse tras una contracción económica del 6,7 % en 2020. Aunque **se prevé que el crecimiento del PIB alcance un 5,5% en 2021,** sigue existiendo una brecha de producción de un 2,9 %, que se espera desaparezca en 2023-2024. A pesar del aumento del gasto social para mitigar el impacto de la pandemia, se calcula que la pobreza aumentó en 2,4 puntos porcentuales, hasta un 23,4 % en 2020. La puesta en marcha de políticas de recuperación ofrece la oportunidad de abordar problemas estructurales de larga duración, como **la creación de empleo en el sector formal**.

Guatemala

La pandemia del COVID-19 interrumpió un prolongado periodo de crecimiento sostenido, impulsado por la demanda interna; sin embargo, **la resiliencia de las remesas y las exportaciones**, **y los paquetes de estímulo fiscal contribuyeron a aliviar el impacto de la pandemia.** La distribución de vacunas en el segundo semestre de 2021 favorecerá la recuperación, que podría quedar eclipsada, en parte, por una esperada consolidación fiscal. Se espera que la pobreza disminuya progresivamente en el marco de una reducción gradual de los programas sociales relacionados con la pandemia.

Costa Rica

La crisis del COVID-19 interrumpió la incipiente recuperación económica y la consolidación fiscal de Costa Rica, y **el PIB se contrajo un 4,6 % en 2020**. La pérdida de empleo e ingresos entre personas vulnerables **dio lugar a un aumento de la pobreza y la desigualdad,** a pesar de una respuesta política adecuada. **Se espera que el crecimiento se recupere en 2021 y 2022** gracias a una mayor demanda externa, incluido el turismo, y a un repunte de la inversión, a medida que las reformas estructurales y los esfuerzos de consolidación fiscal recuperan la confianza del mercado. **La reducción de la pobreza depende de que se profundice en un enfoque de equidad en las reformas.**

**Para consultar el estudio completo visita:*
www.eleconomista.com.mx
www.elpais.com www.bancomundial.org

LA ESTRATEGIA PARTE FUNDAMENTAL EN LA COBRANZA

Sin lugar a duda, en cualquier actividad, planear y ejecutar una estrategia es sinónimo de éxito, y claro, la actividad de cobranza no puede ser la excepción.

Las **estrategias en la cobranza** tienen sus características especiales, pero principalmente, deben ser flexibles y considerar los recursos con los que contamos, la forma y los canales con los que interactuamos con el cliente, su vocación de pago y la forma como la empresa quiere trabajar, es decir, su política de cobranzas. La ejecución del plan de cobranza es la base de un proceso de cobranza organizado.

Actualmente, las estrategias de cobranza establecen el orden y las prioridades para distribuir las tareas y supervisar a los colaboradores mediante el trabajo remoto obligado por la pandemia de COVID-19.

En este orden de ideas, las estrategias de gestión de cobranzas ayudan a recuperar la cartera vencida, con base en las acciones siguientes:

- Hacer un proceso que permita organizar y realizar la cobranza en forma predecible, medible y controlable.
- Realizar la gestión utilizando políticas, indicadores y reportes de cobranza, coordinados por un sistema de cobranzas.

Actualmente, las estrategias de cobranza establecen el orden y las prioridades para distribuir las tareas y supervisar a los colaboradores mediante el trabajo remoto obligado por la pandemia de COVID-19.

- Estandarizar procesos de gestión sobre la cartera de cobranza, a fin de poder organizarlos y medirlos.
- Coordinar acciones y responsables de la gestión de la cartera de cobranza.
- Definir las estrategias de contactación por canales digitales integrados.
- Ejecutar las estrategias de contactación por canales digitales integrados.
- Organizar el proceso de cobranza en etapas de gestión.
- Automatizar la mayor cantidad de tareas repetitivas de gestión sobre la cartera de cobranza.

A continuación, mencionaremos:

LOS PASOS PARA EJECUTAR LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN FORMA ORDENADA

1. **Hacer el proceso de cobranza simple**, efectivo y amigable para los analistas y gestores.
2. **Procesar la información** de gestión de la cartera de cobranza.
3. **Segmentar** la cartera de manera flexible.
4. **Definir las campañas** de contactación/ políticas de negociación/ políticas de refinanciación/ estrategia de contactación.
5. **Coordinar el equipo** de gestión de cobranza y los canales digitales integrados.
6. **Ejecutar las estrategias** de gestión de cobranza mediante campañas automatizadas y manuales.
7. **Coordinar la gestión Automatizada** mediante ChatBot en WhatsApp, e-mail, SMS, IVR y envío de cartas.
8. **Coordinar la gestión personalizada** con base en la ejecución de la estrategia de contacto sobre la cartera de cobranza.
9. **Utilizar informes de supervisión** del equipo.
10. **Utilizar informes de gestión** de cobranza/cobro.

Fuentes: https://blog.nubox.com/
https://blog.duemint.com/

El escenario ha cambiado, nuestra forma de entender la cobranza también, por eso hemos actualizado todos nuestros programas de capacitación para brindarte las herramientas adecuadas para enfrentar exitosamente esta nueva realidad. Acompáñanos y conoce todo lo que podemos ofrecer a tu equipo para desarrollar las competencias necesarias.

Nuestros cursos:

1 - Negociación Asertiva para Mejores Resultados en Cobranza
2 - Negociación Avanzada para Resultados de Impacto en Cobranza
3 - Certificación de Asesores de Cobranza
4 - Integración de Herramientas y Fundamentos de Supervisión de Cobranza
5 - Supervision de Alto Nivel con Enfoque a la Coordinación
6 - Supervisión de Cobranza en Teletrabajo con Inteligencia Emocional
7 - Certificación de Supervisores de Cobranza
8 - Gerenciamiento, Liderazgo y Coaching, Coordinadores y Gerentes
9 - Gerenciamiento Táctico de Áreas de Cobranza
10 - Gerenciamiento Estratégico de Áreas de Cobranza
11 - Diplomado en Dirección Estratégica de Áreas de Cobranza
12 - Técnicas de Monitoreo de Calidad para Incrementar la Recuperación
13 - Administración del Riesgo y Cálculo de Líneas de Crédito B2C
14 - Análisis Financiero para el Ortogamiento de Crédito B2B
15 - Certificación Credit Academy B2B

Contáctanos BLH Capacitación:
+ (52) 5566 510 100
cursos@blhcapacitacion.com
www.blhcapacitacion.com

CHARLA CON

FEDERICO PIZARRO

PROFESIONAL CON RECONOCIDA EXPERIENCIA EN EL SECTOR FINANCIERO Y COLABORADOR CONSTANTE EN CREVOLUTION NOW

El futuro del crédito, ¿qué hay después de la pandemia?

CREVOLUTION NOW: Estamos entrando a una nueva etapa, parece que los "fantasmas de la pandemia" van quedando un poco atrás; sin embargo, sigue estando presente y esta nueva normalidad que ahora tanto se menciona, en esta nueva forma de hacer las cosas y sobre todo saliendo de esta pandemia, en tu opinión experta, ¿cómo es que se han impactado las carteras de crédito en el país?

FEDERICO: Pues mira, en general un país como México que ha tenido la caída tan significativa en toda la actividad económica, pues no iba a ser diferente en temas de servicios financieros.

Las empresas vendieron menos, la mayoría; habrá algunos sectores que se fortalecieron, como el farmacéutico, evidentemente todo lo que es telecomunicaciones pero en general hubo poco apoyo gubernamental todo se vino para abajo. La poca sensibilidad y escasos apoyos afectó fuertemente la producción.

CREVOLUTION NOW: Pero Federico, ¿qué está pasando con los apoyos COVID?

FEDERICO: Efectivamente creo que desde diciembre hacia febrero y marzo de este año se empezaron a terminar los llamados apoyos COVID. Esos apoyos básicamente fueron el diferimiento de intereses y entonces ahora hay que empezar a liquidar los intereses más los capitales, pero no forzosamente se tiene la capacidad de generación, hablo de la parte empresarial, para hacer frente a estos adeudos. Han venido hacia abajo las ventas, han venido hacia abajo las capacidades de mantenimiento de tu plantilla laboral, hubo mucha disminución en la confianza de los consumidores, también se agregaba el tema de las elecciones, no solamente era la pandemia, sino saber cómo iban a reaccionar los mercados, las propias personas ante el entorno político que se estaba viviendo en el país y ahora lo vamos a empezar a ver, pues vamos a tener que regresar a tratar de liquidar nuestros compromisos financieros que no son menores; ya es de diario la necesidad de reestructuras con mucha mayor profundidad en un diferimiento en el pago de los intereses.

Estamos viendo balances y estados de resultados de empresas que no se ven bien, a final de cuentas la banca y los intermediarios financieros en lo general deberán tener labores quirúrgicas con respecto a cómo tratar cada uno de los casos para a su vez tratar de apoyar a sus clientes. Muchos de ellos fueron muy buenos, otros no tanto.

El hecho es que el impacto en las carteras vencidas en reestructuras, en bienes adjudicados potenciales y en diferimientos de plazos en otras formas de cobro de los intereses van a ser cotidianos y lo van a seguir siendo por lo que resta del año y quizás por lo menos mediados del año que viene, aún con el rebote que tengamos del producto interno bruto.

CREVOLUTION NOW: Algo que nos preguntan nuestros lectores de Crevolution Now es saber si en realidad estos apoyos COVID que mencionas fueron una solución para el momento y si no se planeó qué va a pasar a futuro y me refiero al impacto que van a tener todos esos apoyos que se dieron, ahora en la cartera morosa, ¿cómo se va a estar viendo reflejada esta situación?

FEDERICO: Por supuesto que no es una solución definitiva porque tampoco la autoridad lo permitiría; es muy importante que nuestros amigos lectores tomen en cuenta un tema y no porque yo colabore

con un banco quiere decir que juego siempre a favor de esa posición bancaria, trato de ser objetivo. Pero, la realidad es que los bancos en México siempre hay que recordar que están regulados por una serie de normatividades de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en la circular única que emite la Comisión Bancaria y en otras medidas que da la banca de desarrollo y la misma Secretaría de Hacienda. En ese sentido, los bancos también tienen reglas y tienen una serie de situaciones que deben cumplir con su cuentahabiencia (el dinero no es de los bancos es de la cuentahabiencia).

CREVOLUTION NOW: Es decir, ¿tenemos que estar preparados para un aumento en la morosidad? Y si es así, ¿de qué tamaño piensas va a ser este aumento?

FEDERICO: Es interesante en términos del ejercicio; casuísticamente del lado del empresario es binario, o fallo o no fallo, tengo que acercarme a mi banco y tengo que lograr una negociación lógica colectiva y empresarial y yo creo que también humano porque al final de cuentas el trato es entre personas.

> **“Incremento en morosidad, eso va a llevar a incremento en reserva, disminución de rentabilidad, baja de ingresos para los bancos y aumento de operaciones de workout.”**

CREVOLUTION NOW: ¿Qué fue lo que se ofreció?

FEDERICO: Un diferimiento de los intereses y en algunos casos de capital, pero muchas veces esas soluciones no fueron de fondo y bueno, ahora que se tenga que regresar al pago de los capitales y de los intereses, si bien han sido beneficiados por la disminución de las tasas variables, eso no quiere decir que las cosas sean sencillas.

CREVOLUTION NOW: ¿Qué estamos viendo?

FEDERICO: Incremento en morosidad, eso va a llevar a incremento en reserva, disminución de rentabilidad, baja de ingresos para los bancos, aumento de operaciones de workout, aumento de bienes adjudicados y eventualmente las reestructuras.

Esto va a ser lo cotidiano y va a continuar, algunos sectores van a recuperarse más rápido que otros y algunos ya no se van a recuperar; definitivamente el apoyo gubernamental y el apoyo en general que se requirió para esto fue sumamente limitado.

Para la banca está bien capitalizada, la mayoría de los casos, me refiero a los intermediaros, están sanos. Creo que no va a preocupar a nivel sectorial, pero vamos a ver cómo se van dando las cosas cuando a final de cuentas las tasas se tengan que empezar a subir porque la inflación está empezando a ser una problemática que te obligue a sacar circulante, que te obligue a tener mayores atractivos para que la gente invierta su dinero.

Creo que se vienen eventos complicados y desde mi óptica, este sí es un argumento netamente personal, el cambiar al Secretario de Hacienda y al Gobernador de Banco de México no son las mejores señales, por lo menos para mí.

CREVOLUTION NOW: Hemos estado viendo la disminución del crédito comercial, del crédito al consumo, sin embargo, ¿qué hay con el crédito hipotecario que ha sufrido estas bajas?, es más, en algunos sectores está creciendo.

FEDERICO: Mira yo lo que siento es que el crédito de vivienda tiene una gran ventaja y es que es un crédito que en su producto marco es garantizado, tienes una garantía real. En el caso específico del hipotecario la gente tiene que seguir viviendo, tiene que seguir habiendo una posibilidad de que formen patrimonio, las personas no tienen una posibilidad de migración en este país.

Es un país que todavía es joven, donde el bono demográfico es sumamente importante y bueno, me parece que es un sector que se puede refugiar porque insisto, su producto marco, su contexto, acaba siendo algo que es benéfico con respecto a las garantías y por otro lado que también hay una serie de ganchos mercadológicos porque si bien es cierto que la tasa y la oferta se mantiene, los parámetros de riesgo para la accesibilidad en aforos altos se están estudiando con mucha mayor minuciosidad.

CREVOLUTION NOW: Sobre estos escenarios posibles que nos platicas, ¿cuál sería tu recomendación para aquella gente que reestructuró o se acercó a uno de estos programas y no les será posible pagar? ¿Cómo acercarse con su acreedor?

FEDERICO: Es una pregunta de banco a banco y de la situación que se vive en cada uno de ellos. Lo que siento es que las personas

Federico Pizarro

Es un profesional con reconocida experiencia en el Sector Financiero y colaborador constante en Crevolution Now

primero tienen que hacer una labor de consciencia, siempre digo lo mismo y dirás qué aburrido que me contestes lo mismo, pero verdaderamente lo creo. Las personas tienen que priorizar las cosas. El pensamiento de "me tienes que ayudar" me parece que es equivocado; tienes que empezar diciendo: "yo me tengo que ayudar a mí mismo priorizando los gastos que tenga que priorizar en función de mi realidad".

Por supuesto los servicios de salud, la alimentación, después vendría la vivienda, desde mi punto de vista, debes decir: "oye yo necesito una reestructura de mayor plazo" donde la mejor la tasa de interés pasa a ser secundaria en función de tu capacidad de pago aunque el plazo sea mayor. Tal vez alguien dice que eso es incongruente porque voy a pagar más, pero no forzosamente; si tú buscas un esquema en el cual estás amortizando un poco menos de capital y te va a llevar más tiempo, hay que buscar que cada quien diga lo que en realidad puede pagar; vamos a tratar de hacerte un esquema en el que te pueda pagar, lo que es muy importante es no dejarlo al azar, no dejarlo a "me tienes que ayudar" sino acercarse y decir "quiero arreglarme, quiero tener una buena posición, esta es mi realidad, la puedo modificar, lo estoy intentando modificar".

Por el otro lado, los bancos también deben entender que no pueden tomar una posición punitiva, no pueden tomar una posición ruda, porque a final de cuentas esos son los clientes que siempre lo van a ser, tienes que tratarlos con la suficiente capacidad de humanismo para decir: juntos vamos a salir de esta situación y no solamente con reglas de manual.

CREVOLUTION NOW: Hablábamos de la caída del crédito, ¿qué condiciones se deben dar para revertir esta caída y empezar otra vez el crecimiento?

Creo que las condiciones de certidumbre son las primeras, el que podamos decir: oye, si yo voy a tener una posibilidad de inversión y que eso genere porque eso es lo que genera el empleo y lo que genera el empleo es la posibilidad de compra al final de cuentas. No es tan complicado en el sistema económico.

La certidumbre la tiene que dotar el gobierno con respecto a las inversiones. La apuesta de los bancos mexicanos y de la banca de desarrollo "a que vamos a impulsar los sectores que se necesiten", eso es mucho más complejo, mucho más esotérico, más conceptual; evidentemente esos cambios no son las obras faraónicas que se están haciendo, son otras cosas las que se necesitarían.

Creo que el que las elecciones hayan salido, vamos a decirlo, con un saldo adecuado, nos debe dar cierta certidumbre, lo vemos en el inmobiliario en la parte hipotecaria y sobre todo en la venta de vivienda pues poco a poco tendremos que empezar a retomar esa confianza, a que se desplacen mayores unidades y eso, correlacionado a nuevos proyectos, me parece que puede ayudar.

Por otro lado, la banca tiene que salir a decir que está presente, que va a mantenerse en el país, que tiene ganas de prestar, con las condiciones de credibilidad adecuada de circunstancia de la normatividad que le da la propia autoridad. Pero decir: "aquí estoy, aquí te voy a apoyar a ti empresario que quieres poner una fábrica, que quieres retomar algún proyecto, aquí estoy contigo".

Por otro lado, el empresario tampoco tiene que abusar, creo que también tiene que decir: "estoy dispuesto a continuar, estoy dispuesto a seguir aportando dinero a este país".

CREVOLUTION NOW: Muchas gracias, Federico como siempre es un placer y sobre todo muy enriquecedor platicar contigo.

FEDERICO: Gracias, ya para concluir si me permites, yo creo que es importante que la gente tenga una posición de enriquecerse de estos temas, no tienes que ser un experto. Pero, ¡caramba!, si te sabes la alineación de tu equipo de fútbol favorito, bueno pues entonces estudia un poquito, acércate a medios como Crevolution Now, ve a las ferias, lee las revistas y creo que de alguna manera vas a poder ir entendiendo mejor cuál es la situación en la que se encuentra este país.

Que tomes tu responsabilidad como miembro de una sociedad que tiene que impulsar su propia forma de participación en esta vida sociológica, económica, financiera. Porque esta es una labor de todos, no es una labor de decir: "es que es el gobierno, es que son los bancos", no, tú eres cliente de un banco, tú formaste parte de las decisiones en la incipiente democracia de este país, entonces eres parte de todo y tienes que involucrarte más porque si fallas en tus créditos o porque si tú no eres honesto o no le pagas correctamente a tus empleados, pues estás tomando medidas que a final de cuentas repercuten a toda la sociedad.

> **"Creo que las condiciones de certidumbre son las primeras, el que podamos decir: oye, si yo voy a tener una posibilidad de inversión y que eso genere porque eso es lo que genera el empleo y lo que genera el empleo es la posibilidad de compra al final de cuentas."**

CREVOLUTION®

2022

EL **EVENTO**
+ TRENDY
DE LA INDUSTRIA
FINANCIERA

NUEVOS MODELOS

LA SOSTENIBILIDAD DEL ECOSISTEMA CREDITICIO

VERSIÓN HÍBRIDA

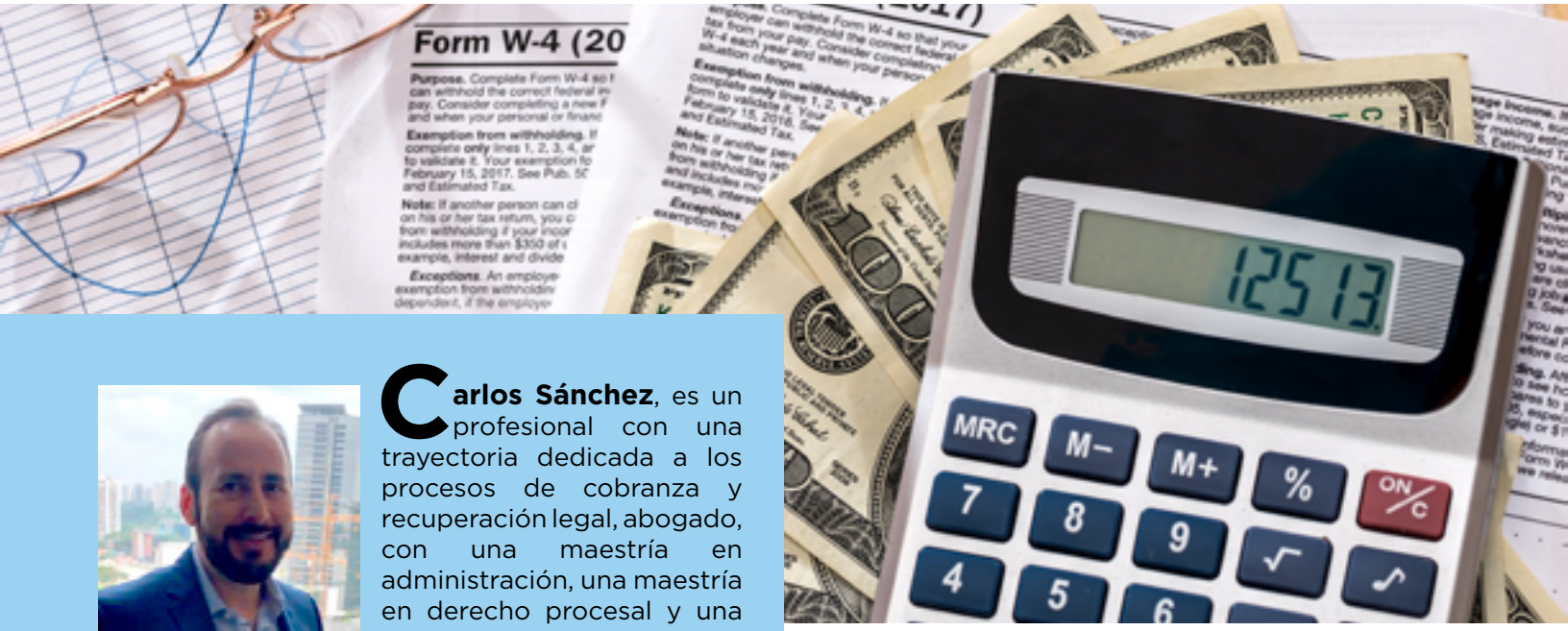
DIGITAL
OCT 4 - NOV 19, 2021

PRESENCIAL
NOV 10, 2021
WTC CDMX

www.crevolution.net

CARLOS SÁNCHEZ VILLANUEVA

Especialista Sénior en Litigios Región Norte de América Latina en *Caterpillar Financial Services Corporation*



Carlos Sánchez, es un profesional con una trayectoria dedicada a los procesos de cobranza y recuperación legal, abogado, con una maestría en administración, una maestría en derecho procesal y una especialidad en dirección de empresas.

Actualmente es responsable para la región norte de Latinoamérica en todo lo concerniente a litigio en ***Caterpillar Financial Services Corporation***, en donde está a cargo de la supervisión de aproximadamente 21 países.

¿Cómo se ha visto afectada la cartera de crédito, cómo ha impactado en la morosidad esta pandemia sobre todo en el sector al que te dedicas, al sector B2B?

Ha tenido realmente un impacto muy fuerte definitivamente, como bien sabemos la pandemia detuvo la economía, hubo un freno importante, creo que las empresas han tenido que ser más cuidadosas con el manejo de sus flujos y destinarlos realmente a lo que es su operación para poder sobrevivir. Algunos haciendo reservas incluso para cuestiones de salud, para el mismo personal que labora en estas empresas, ¿y qué ocurre con todo esto?, pues que empiezan a diferir el pago de sus pasivos, el pago de sus créditos.

> **"Ha tenido realmente un impacto muy fuerte definitivamente, como bien sabemos la pandemia detuvo la economía, hubo un freno importante"**

En el tema de los procesos legales, ¿cómo se han visto afectados por la pandemia?

Es una pregunta muy interesante, definitivamente la maquinaria judicial también se ha visto afectada grandemente, creo que, en todas las fases, no nada más en la parte de los tribunales.

Básicamente todos los procesos están tomando mayor tiempo, es decir, por ejemplo, desde que una cuenta se turna legal, que en teoría es el último recurso, hay que intentar recuperarlo en atención a clientes, en cobranza, pero si ya de plano no hay un arreglo pasa a la cobranza legal, pero desde que se van a requerir los documentos fundatorios para demandar, tenemos ya una problemática porque muchas veces puede acontecer que no hay personal en las oficinas donde se guardan esos documentos. Si para presentar tu demanda requieres algún

estado de cuenta certificado, obviamente que esté el contador autorizado o programar cómo se va a hacer ese proceso, entonces, lo que anteriormente se hacía en el día a día por supuesto hoy se trastoca con todo lo que estamos viviendo.
Otra parte del proceso es con los notarios para requerir una certificación de un poder o certificar unas copias, etc., llevan más tiempo al ordinario.

> **Básicamente todos los procesos están tomando mayor tiempo, es decir, por ejemplo, desde que una cuenta se turna legal, que en teoría es el último recurso**

En otras etapas donde ya estamos avanzados para programar una diligencia, las personas del juzgado, actuarios, no quieren salir por temor a contagiarse. Si era un grupo de 4 personas ahora es solo una persona nada más la que sale, los exhortos de la fecha de remate, apelaciones, amparos, en fin, todo ha sido grandemente afectado y por ende se requiera afinar la estrategia de la cobranza legal, en lugar de buscar un proceso largo y tedioso quizás buscar obviamente persuadir y convencer a nuestros clientes de cuál es el mejor camino y así evitar el proceso legal.

Trabajar en conjunto para poder resolver, como bien lo comentamos, a través de un plan de pagos, a través de una reestructura y por otro lado asesorar al cliente. Si no hay la posibilidad de salir adelante con sus compromisos y tiene algún equipo o garantía, buscar que la devuelva para que pueda liquidar su adeudo y bueno, ya vendrán tiempos mejores tanto para él como para nosotros, es decir, fomentar el famoso ganar - ganar.

¿Qué podemos hacer antes de llegar a la cobranza legal? ¿Hay pasos que podemos realizar?

Sí es un tema muy importante y donde hay que estar reflexionando, estar muy enfocados a ser productivos y en la mejora continua.

Entonces considero que la prevención de riesgo de crédito es un trabajo desde:

El área de ventas: Que el cliente que estamos buscando sea el que realmente cumple con sus características para ser sujeto de un crédito o un financiamiento,

El área de crédito: Un análisis óptimo.

El área de atención a clientes: En donde haya una correcta validación de los domicilios y los datos generales del cliente, las llamadas de bienvenida y los registros de los contactos donde se pueda contactar al deudor para cualquier situación.

En el área de cobranza: Donde inmediatamente al caer un día vencido haya una estrategia bien definida para hacer contacto con el cliente por los diferentes medios que hoy en día tenemos, por ejemplo, ofrecerles diferentes alternativas de solución y buscando al final de cuentas que no lleguen a una cobranza judicial, pero si llega a suceder esto, que una cobranza judicial también ofrezca oportunidades y no se vea nada más como un camino difícil, como un cobro coactivo, sino un cobro dentro de otra instancia pero que realmente busca resolver.

Aquí una parte importante es que cada área trabaje como equipo.

Lo que se observa mucho en las empresas es que estamos acostumbrados a trabajar como en silos, es decir, yo tengo mi meta de ventas y yo logro mis ventas, si el cliente a la larga dejó de pagar es problema de cobranza o es problema del área legal, ya no es mío, entonces aquí es como sumar todas estas partes del proceso para que al final, si ocurre esa situación, ventas apoye para hacer el cobro.

Si el cliente no está localizable con la información que ellos tienen nos orientan de cómo llegar a él, dónde está trabajando, básicamente con el fin de ayudarle. Igual la parte de crédito nos da más información.

Es decir, al final de cuentas todos estamos involucrados, inclusive en la parte legal qué es el último camino en el proceso.

A nosotros nos tocó un papel muy importante porque damos ese feedback al resto de las áreas que están previo a nosotros; vimos este detalle de cómo se dio el crédito o que no hubo un buen contacto para confirmar todos la información relevante del prospecto, tal vez no se le ofreció toda la gama de alternativas de solución al cliente y quizás no era necesario que lo enviaran a legal, se pudo arreglar antes.

Entonces todo ese tipo de feedback y trabajo en equipo por las áreas ayuda muchísimo y es lo que hoy en día necesitamos estar haciendo.

Carlos, con tu experiencia, ¿cómo se encuentra el sistema legal mexicano, específicamente de la

cobranza, comparado con los demás países de América Latina y del norte de América y qué tan eficiente es o qué podríamos aprender de algunos otros países?

Claro, el sistema de proceso judicial en México es bueno, realmente estamos hablando que un litigio lo podemos llevar entre 1 año y medio a 3 años. Sin embargo, tenemos países donde ese tiempo se va a 3, a 5 años o incluso hay países donde un litigio llega a más de 5 años, eso pone en jaque a cualquier financiera porque obviamente tu nivel de riesgo está muy ligado al tiempo que vas a tardar en recuperar el adeudo o tu garantía, entonces es un indicador muy fuerte para poder tomar la decisión si se sigue haciendo negocio o de plano pues no es conveniente.
Tenemos casos como Panamá, Costa Rica, Guatemala, Dominicana o Ecuador incluso, donde el proceso es muy similar al de México.

También hay países donde es tortuoso litigar como puede ser el Salvador, Colombia o Nicaragua, donde el esperar una resolución judicial, una orden para incautar o asegurar un equipo, por así decirlo, puede demorar años. Para dar un poquito más detalle, por ejemplo; en algunos países como Colombia se da mucho que los clientes o las compañías se apeguen a procesos de quiebra, procesos de insolvencia o reorganización y son procesos donde se dejan en ***stand by*** a todos los acreedores y hay planes de pago para esos acreedores en 5, 10 años y eso limita mucho.

De países donde podemos aprender, te puedo mencionar Costa Rica, entre otros donde las reglas de notificación son muy ágiles, por ejemplo; el que en el contrato tengas una cláusula donde se establece si tú como cliente llegas a cambiar de domicilio, tienes que notificarlo a tu acreedor dentro de los 30 días siguientes. La ventaja es que se va a notificar en el domicilio contractual, si el cliente no avisó de ese cambio, entonces si se cambió no lo exime, simplemente no avisó entonces eso hace que el proceso continúe y no se detenga.

> **“De países donde podemos aprender, te puedo mencionar Costa Rica, entre otros donde las reglas de notificación son muy ágiles”**

¿Algo más que quieras agregar?

Básicamente agradecer que me has invitado a compartir en este foro esta experiencia, creo que hay mucho por hacer.

Vamos mejorando cada vez más en los procesos de cobranza, en las cuestiones legales, los temas de corrupción, inclusive a nivel judicial, se han ido eliminando, se han ido limitando, entonces cada vez es más común hablar con una persona de tribunal acerca de los códigos de conducta, del no a las mordidas, o a las gratificaciones.

Estoy seguro de que también los sistemas judiciales se están automatizando, no estaban preparados para la pandemia; y que hoy puedas estar interactuando a través de medios digitales, hacia eso vamos, hacia un futuro de la cobranza automatizado, audiencias a través de Skype o Teams, entonces creo que hay mucho por hacer.

GENESYS™

CUESTIÓN DE EMPATÍA, MÁS ALLÁ QUE SOLO UN PROCESO DE COBRANZA

Cada año, **Genesys** no solo ofrece soluciones a sus clientes, sino que convierte estas en extraordinarias experiencias para las organizaciones que atiende y que están situadas en más de 100 países.

La tecnología basada en la nube y potenciada por la IA conecta cada interacción del cliente con los departamentos de cobranza, marketing, ventas y servicio mediante cualquier canal.

Genesys incursionó en la implementación de Experience as a Service℠ con el fin de que las organizaciones de cualquier tamaño puedan proporcionar una verdadera personalización a escala, interactuar con empatía y promover la confianza y la lealtad de los clientes.

La visión de Genesys tiene siempre como centro la satisfacción del cliente y está cimentada en estos 4 aspectos:

- **EMPATÍA:** La empatía y el respeto son la base de relaciones más estables con los empleados, los clientes y la comunidad.
- **EXPERIENCIA:** Que el cliente al estar con nosotros experimente la mejor experiencia en servicio y atención
- **SOLUCIONES:** Somos el socio adecuado, con las soluciones y los programas que lo ayudan a adaptarse al cambio continuo
- **RESULTADOS:** El equipo Genesys tiene ganas, es global y cada día está redefiniendo la experiencia del cliente con miras a dar el mejor resultado.

En el plano de la recuperación de cartera ***Genesys se dedica a proveer soluciones de cobranza*** desde sus inicios, enfocado en el manejo de experiencia al cliente en todas las verticales de los negocios en las cuales participan este tipo de soluciones, con ***30 años en el mercado***, apoyando en gran medida a la cobranza, con métodos especializados.

El proceso de cobranza no solo busca la rentabilidad mediante el cobro de dinero considerado como perdido, es un proceso estratégico en donde se analiza de manera continua la situación del cliente con el fin de definir la estrategia de cobro adecuada para él.

Pero más allá de sus métodos especializados, un aspecto importante consiste en la actualidad en **incluir la empatía como un factor de éxito en medio de los procesos de cobranzas**, siendo dentro de la interacción entre el asesor y el cliente, el catalizador a la hora de generar un compromiso de pago y cumplirlo.

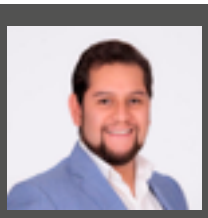
En medio de las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el ***machine learning*** y la analítica, cada asesor se convierte en protagonista a la hora de construir esos momentos empáticos que hacen la diferencia en el resultado.

El objetivo es que la persona encargada de hacer el contacto para negociar con el cliente tenga las herramientas necesarias para realizarlo de la mejor forma, y con ello estimular a los ejecutivos para que hagan bien su trabajo.

Del lado del cliente, hemos buscado diferentes alternativas con las compañías dedicadas a la cobranza para llevar de la mejor manera el mensaje y estar en condiciones de **efectuar una negociación.**

Dicho mensaje se notifica de una manera proactiva para que el cliente reaccione, realice el pago en tiempo y no llegue a la mora; en caso de que el cliente caiga en mora, se cuentan con promociones en el sitio web o se hacen llegar a través de notificaciones masivas por SMS o email, dando opciones de descuento de las deudas; por ejemplo, si se presentan en la compañía calzando zapatos rojos o una camisa verde, con eso se pueden ganar un 10 % de descuento sobre su deuda; con ello los clientes perciben beneficios, lo encuentran divertido y se alejan de la idea de no pago. Es así como **Genesys aprovecha la tecnología del contacto a través de estrategias de mercadeo para poder fomentar que la persona se sienta a gusto en el proceso de cobro.**

Básicamente, se busca realizar la cobranza de manera proactiva, amigable y con beneficios para todas las partes involucradas y convertir estas negociaciones en momentos empáticos.



Carlos Eduardo Reyes Ledesma.
Ingeniero en Sistemas, con más de más de 6 años de experiencia en el área de telecomunicaciones; actualmente es Solution Consultant en Genesys

Halbert Calderon.
Especialista en gerencia de proyectos y customer experience, con más de 15 años de trayectoria en el sector tecnológico y de BPO, en áreas específicas de telecomunicaciones, diseño y gestión de servicio al cliente; actualmente Sr. Solutions Consultant en Genesys.

RESULTADOS PARA LA REGION LATAM DEL GLOBAL FINTECH RANKING 2021

Recientemente se publicó el Global Fintech Rankings Report 2021, el cual contempló 83 países y destacó que 18 nuevas naciones fintech se unieron al ranking, lo que representa un aumento de 25% más en comparación con el año pasado.

El informe titulado: "Bridging the gap", utilizó información de 264 ciudades, 83 países y 11 mil empresas fintech.

En el 2020 el sector de tecnología financiera (fintech) se expandió global y financieramente, aprovechando el auge en la demanda de tecnología que aumenta el acceso a las finanzas digitales. Los conteos 2021 identifican centros emergentes, empresas fintech y tendencias.

El Global Fintech Rankings de este año muestra que, aunque los principales centros tecnológicos y financieros como Londres, Nueva York y San Francisco siguen como núcleos mundiales de desarrollo, el sector de la tecnología financiera se diversifica geográficamente.

Así, dos países latinoamericanos avanzaron en la lista, Brasil (14) y Uruguay (17), y ciudades como Sao Paulo subió en la clasificación y se unió a las diez principales ciudades del mundo en cuanto al crecimiento de las fintech. Mientras que México se ubicó en la posición 32 de 83, tras descender dos posiciones.

De los 83 países que figuran en la clasificación de este año, más del 20% son nuevos participantes. En resumen, los mercados emergentes y las poblaciones con conocimientos digitales pero con acceso restringido a los servicios bancarios siguen como fuentes de innovación en materia de tecnología financiera.

Sin embargo, existe una brecha significativa entre los principales actores y la siguiente generación de innovadores en términos de financiamiento que debe ser resuelta para que la industria siga avanzando con nuevas ideas.

También hay una brecha entre los clientes de las fintechs —las mujeres suelen ser las primeras en adoptarla, mientras que los mercados emergentes son fuentes de gigantescas bases de usuarios— y las personas que las dirigen.

A continuación querido lector, te mostramos el **lugar que ocupan algunos países de la región LATAM en este ranking**:

PAIS	RANKIN LATAM	RANKIN GLOBAL	VARIACIÓN
Brasil	**1**	14	sube 5
Uruguay	**2**	17	sube 46
México	**3**	32	baja 2
Colombia	4	45	baja 5
Chile	5	47	baja 12
Argentina	6	49	baja 11
Perú	7	62	baja 7
Belice	8	67	**Nuevo**
Ecuador	9	69	**Nuevo**
Venezuela	10	82	**Nuevo**

Si quieres consultar el Global Fintech Ranking 2021 FINDEXABLE

Fuentes: https://findexable.com/
www.fintechlatinoamerica.com
www.realstatemarket.com

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

HERRAMIENTA DE 10 PASOS PARA UN RETORNO AL TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE EN TIEMPOS DE COVID-19

La **Organización Internacional del Trabajo** pone a disposición de los países de América Latina y el Caribe esta herramienta de 10 pasos, que contiene orientaciones a seguir para formular y aplicar protocolos de seguridad y salud, a nivel sectorial y/o de empresa, con base en el diálogo social bipartito entre empleadores y trabajadores, que permitan un retorno al trabajo seguro y saludable y que actúen como una barrera frente a posibles nuevos brotes de contagio.

Establecer un equipo bipartito para organizar el retorno al trabajo.

Constituir un equipo bipartito con el mismo número de integrantes por la representación empresarial que por la representación de los trabajadores para organizar el retorno al centro de trabajo.

Decidir quién regresa al trabajo y cómo.

Evitar que las personas trabajadoras que pertenecen a grupos de mayor riesgo (ejemplo, mayores de 60 años, personas con condiciones de salud pre-existentes y trabajadoras embarazadas o en período de lactancia, entre otros) participen en las primeras fases de reapertura.

Adoptar medidas de ingeniería y organizacionales.

Promover, en la medida de lo posible, el trabajo a distancia y el teletrabajo.

Adoptar medidas de limpieza y desinfección de locales en forma regular.

Proceder a una limpieza y desinfección minuciosa de las instalaciones antes del retorno a los lugares de trabajo.

Promover medidas de higiene personal.

Facilitar a las personas trabajadoras las condiciones y medios necesarios para el lavado frecuente de manos con agua y jabón durante al menos 40 segundos o con un gel desinfectante con un mínimo del 60% de alcohol al menos durante 20 segundos.

Proveer equipos de protección personal y velar por su uso efectivo.

Identificar el equipo de protección personal (EPP) apropiado relacionado con las tareas y los riesgos para la salud y la seguridad que enfrentan los trabajadores, de acuerdo con los resultados de la evaluación de riesgos y el nivel de riesgo.

Vigilar la salud de las personas trabajadoras.

Monitorear el estado de salud de las personas trabajadoras y desarrollar protocolos de actuación para los casos de sospecha de un posible contagio y de confirmación de contagio, de acuerdo con las instrucciones de las autoridades nacionales

Considerar los factores de riesgo psicosocial y otros riesgos.

Comunicarse de manera efectiva y regular sobre la naturaleza cambiante del trabajo debido a COVID-19 y sobre su impacto en las personas trabajadoras y en el lugar de trabajo.

Revisar y actualizar los planes de emergencia y evacuación.

En el marco del plan de continuidad empresarial, revisar y actualizar el plan de emergencia y evacuación existente del lugar de trabajo, considerando, entre otros aspectos, la nueva distribución de los puestos de trabajo, el aforo reducido, las vías de acceso, circulación y evacuación, los puntos de reunión y zonas de seguridad, a efectos de evitar aglomeraciones en caso de contingencia.

Monitorear y actualizar las medidas de prevención y control.

Monitorear periódicamente, en consulta con el comité mixto o el equipo bipartito, las medidas de prevención y control acordadas e implementadas para determinar si han sido adecuadas para evitar o minimizar el riesgo e identificar e implementar acciones correctivas para la mejora continua.

Si quieres consultar el documento completo visita:

International Labour Organization

FUENTE: www.ilo.com

kydata
know your data
KYDATA les presenta Yovio, la plataforma de scoring crediticio de Psicometría a través de la cual podrán capturar los aspectos más importantes de la personalidad de los solicitantes en tan sólo 15 minutos, y obtener un score crediticio para tomar decisiones más informadas.
Solicita una demo en
www.ky-data.com
Quality Score
9.38
-0.1%

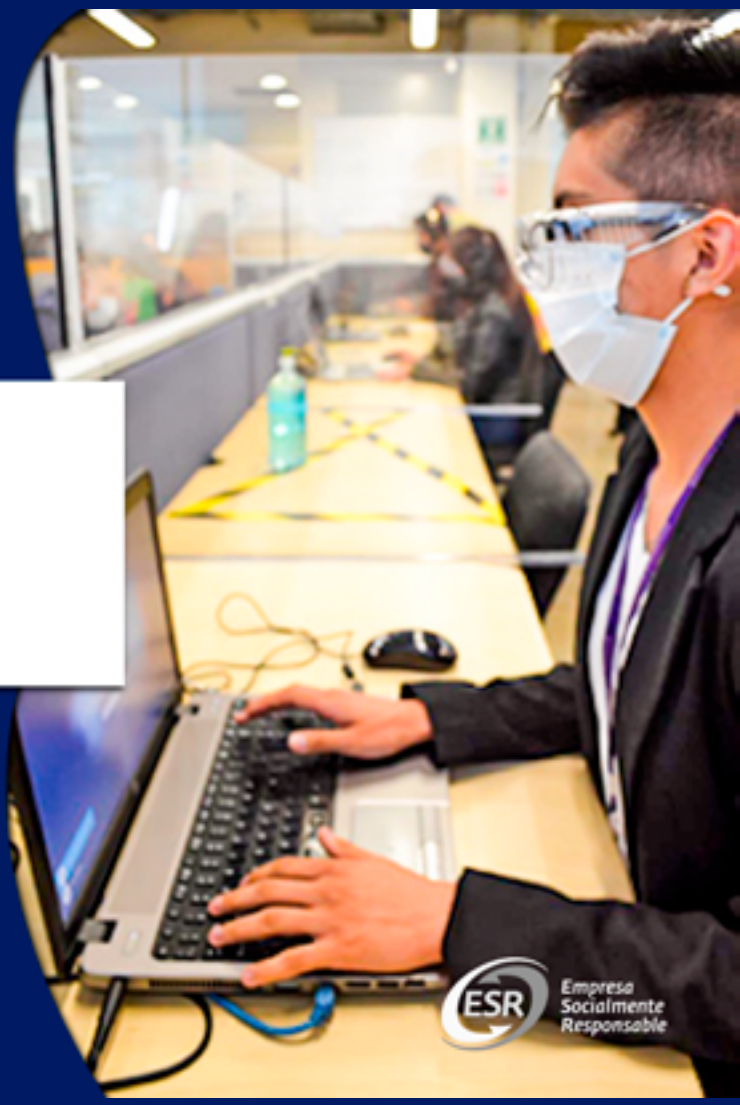
LÍDER NACIONAL

EN COBRANZA

SOMOS EQUIPO,
SOMOS MÉXICO,
SOMOS SERTEC.

¡ÚNETE A NUESTRA FAMILIA!

SERTEC



MC Collect cobranza a tu medida

Para que la gestión de cobranza sea un proceso rentable, es necesario llevar a cabo un conjunto de acciones, así como también usar herramientas que faciliten y te beneficien en este proceso.
Teniendo en cuenta que la cobranza tiene distintas etapas, es importante mencionar que es recomendable crear una o más estrategias para cada una de estas, con la finalidad de hacer la cobranza más efectiva.

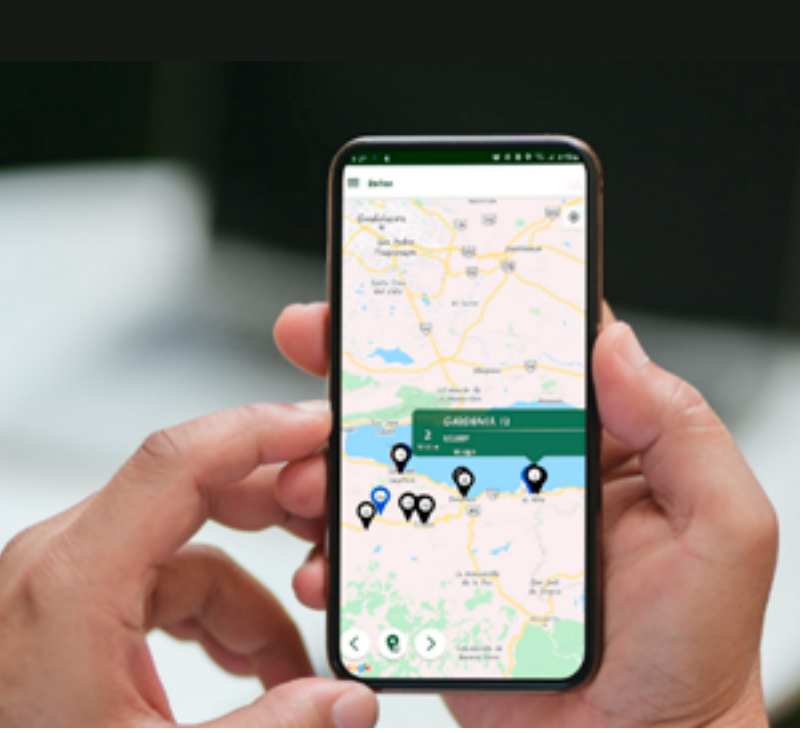
Las acciones que puedes llevar a cabo en la gestión de cobranza varían dependiendo la etapa en la que se encuentre la deuda. Lo constante es la herramienta que se utiliza para llevar a cabo todo el proceso de cobranza.

MC Collect es una empresa orgullosamente mexicana con más de 17 años de experiencia, más de 9 mil posiciones telefónicas y más de 6,500 posiciones móviles instaladas. En dos ocasiones, ha sido premiada por el Instituto Mexicano de Teleservicios como "La mejor tecnología instalada en un Call Center".

Con el CRM para cobranza de MC Collect, llevar a cabo el seguimiento adecuado de los distintos tipos de carteras es posible, pues nuestro sistema automatiza de forma inteligente las condiciones para que cualquier proveedor de envíos masivos como SMS, blaster y correos envíe mensajes personalizados cuando esas condiciones se cumplan.

Una de las ventajas del CRM de MC Collect es que puede integrarse con marcadores predictivos, esta integración permite que toda la información que el agente necesita en la llamada para poder negociar el pago de la deuda se encuentre en una sola interfaz, y así evitar perder tiempo y distracciones al estar cambiando de pantallas para poder visualizar la información o acceder al control de llamadas. ¡Con MC Collect tienes todo en una sola pantalla!

Nuestros clientes, han comprobado que, al implementar nuestro sistema, las gestiones por agente incrementan hasta un 83%, dando



como resultado un incremento del 33% en la recuperación de cuentas (por agente). Así mismo, hemos notado que la mejora en los procesos es hasta de un 34%, las carteras incrementan su rentabilidad un 28% y además reduces costos de consumibles hasta un 80%.

Otra de las grandes ventajas del sistema para cobranza de MC Collect es su aplicación móvil, ideal para todos aquellos que se dedican a recuperar cartera en campo ya que no necesita acceso a una red wifi o datos para funcionar correctamente. Puedes trabajar offline y en cuanto la app detecte una red, las gestiones guardadas se suben de forma segura y directa al CRM.

La automatización y control de las gestiones en campo nunca había sido tan sencilla, con nuestro sistema tendrás 100% de visibilidad en el proceso de tus gestores ya que puedes monitorear al agente registrando el horario de entrada y salida de los lugares visitados, las rutas que toma, tiempos de traslado y geocercas, entre otras funcionalidades.

Además, somos los únicos que te ofrecen desarrollo de backoffice o mesa de control de acuerdo con las reglas de tu negocio (aplica para CRM y app móvil).
En MC Collect estamos comprometidos a transformar y mejorar tu gestión de cobranza.

¡Atrévete a transformar tu cobranza!

Pide una demo aquí
http://www-mccollect-com-mx.rds.land/crevolution-2021

¡En MC Collect, vamos juntos por el crecimiento de tu negocio!

MC Collect®

Fernanda Monroy
Director Comercial y Marketing
fernanda.monroy@mccollect.mx
Cel. 55 4099 8533
Tels. 6274 9800 y 6274 9888

MC Collect
Boulevard Manuel Ávila Camacho 166-401
Reforma Social, CP. 11650, Cd.Mx.

GRUPO GABSSA

“VIVE CON NOSOTROS LA MEJOR EXPERIENCIA EN COBRANZA”

En GABSSA estamos orientados a la innovación y excelencia, contando con la tecnología, infraestructura y políticas de calidad, garantizando así el cuidado de tu economía y de tus clientes.

Además de ofrecerte una experiencia única con estrategias personalizadas y efectivas para la cobranza.

ww.gabssa.com.mx

Suscríbete a

CREVOLUTIONNOW

THE + TRENDY
E-FINANCIAL MAGAZINE

Y recibe las noticias más actuales de la industria de Crédito y Cobranza

Anúnciate con nosotros :
gabriel.perez@icmcredit.com
whats app (521) 55 6448 6025

https://crevolutionnow.com/anunciate-con-nosotros/