CREVOLUTION® MAGAZINE

AÑO 3 | EDICIÓN 2

Modelos Divergentes

Un enfoque más allá de la innovación

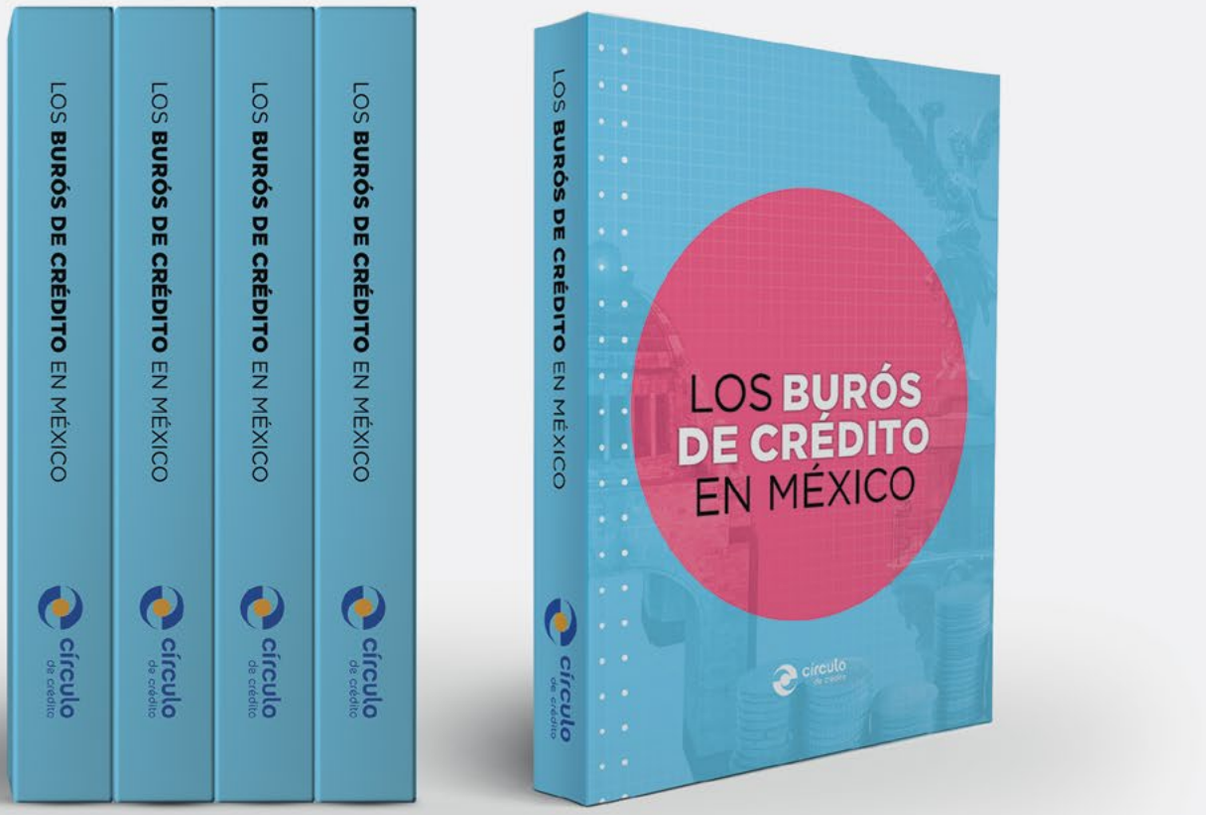
LA VISIÓN FRESCA DE LA COBRANZA

CIBERSEGURIDAD Y TECNOLOGÍA EN LATINOAMÉRICA

PANORAMA DEL FONDEO EN INSTITUCIONES NO BANCARIAS

Los Burós de Crédito en México

El libro de Círculo de Crédito con el que descubrirás los mitos y realidades de las Sociedades de Información Crediticia en el país.



"Nuestro propósito en Círculo de Crédito es impulsar la inclusión financiera, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas",

Juan Manuel Ruiz Palmieri.
CEO Círculo de Crédito.

Conoce más sobre nuestras soluciones, acércate.

@CírculoDeCréditoMX @Círculo de Crédito

¡Descarga gratis!

Presidente ICM
Luis Eduardo Pérez Mata

Director Crevolution Magazine
Gabriel Pérez Mata

Colaborador, revisión y corrección de estilo
Victor Paris Hernández Bieletto

Diseño y diagramación
Equipo Gráfico de Crevolution
Supervisión General: Adriana Moguel
Diseño Editorial: Itzel Navarrete

Ventas y Pauta
Diana Martínez Prieto

Centro de Atención Telefónica
Daniel Ponce

Tu opinión es importante:
contacto@icmcredit.com

Portada:
Shutterstock

Imágenes ilustrativas internas:
Shutterstock
Unsplash
Freepik

CREVOLUTION MAGAZINE, año 3, 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.crevolutionmagazine.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.

QUERIDO LECTOR:

Con el firme propósito de continuar brindándote información de valor en el tema que nos apasiona: el ecosistema crediticio, sus implicaciones, su entorno y sus actores, nos dedicamos a buscar como en cada número de **CREVOLUTION MAGAZINE,** a las mentes brillantes de la industria, quienes en esta ocasión nos compartieron su experiencia y visión analítica, así como su perspectiva del futuro sobre el tema de la **DIVERGENCIA** con un enfoque más allá de la **INNOVACIÓN,** tema que, sin duda, acelerará más el desarrollo de nuestro sector y para lo cual debemos estar preparados.

Entre los temas que abordamos destaca la inteligencia artificial que hoy ya es toda una realidad, siendo un pilar para mejorar procesos, calcular riesgo de manera precisa, definir estrategias y, dar pie a modelos divergentes, los cuales sin duda tienen el potencial para brindar una mayor accesibilidad, eficiencia, personalización y marcar un punto de inflexión en la forma en que concebimos las finanzas.

Asimismo, hablamos del Open Finance y Open Banking, de sus pros y sus limitantes, de la regulación necesaria para que se desarrollen de la mejor manera.

Definitivamente estos dos conceptos han venido revolucionando a la industria financiera, pero aún no hemos visto todo su potencial.

Estos y más temas los fuimos desglosando con la ayuda de especialistas de la talla de Alejandro Herrera Correa, CEO de Macropay; Alejandro Servín, Head of Open Banking en BBVA; Graham Parry, CEO de Financial Systems Company; Marcela Galicia, Directora Senior del Área Analítica de Instituciones Financieras No Bancarias FitchRatings; Rocío H. Robles, socia de Tenet Consultores; Santiago Fajer, Director de Xira y Saúl Olivares, General Manager para Iberoamérica en Futurespace.

No olvidó mencionarte que también hemos puesto especial esmero en nuestras ya acostumbradas secciones , como son la de Crédito en números, Cápsulas técnicas, Industria hoy, etc.

Antes de despedirme quiero mencionar, que cuando estes leyendo este número, ya faltaran pocos días para el inicio, o mejor aún, ya estarás en WTC en nuestro evento presencial **CREVOLUTION 2023** donde como es costumbre te hemos preparado el contenido más **TRENDY** de la industria financiera.

No me queda más que agradecer tu preferencia y refrendar el compromiso que tiene todo el equipo de **CREVOLUTION** por entregarte contenido de la mejor calidad y especialización.

Gabriel P.

CONTENIDO

Morosidad en números 04
Noticias relevantes 06
Mentes brillantes 10
Crédito en números 42
Cápsulas técnicas 44
Crédito especializado 50
Recuperación de activos 54
Innovación financiera 62

CREVOLUTION®

EL ÍNDICE DE MOROSIDAD
DEL SISTEMA FINANCIERO REGULADO, LA PRIMER MITAD DE 2023

La morosidad en aumento

Estimado lector, te compartimos que al cierre del primer semestre del año 2023, la cartera morosa de las instituciones que reportaron sus operaciones ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores fue de aproximadamente 197 MM* de pesos.

El mayor índice de morosidad (IMOR) se localiza en las SOFIPOS (Sociedades Financieras Populares) con un 9.91 %, por el contrario, las SOFOMERS (Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Entidades Reguladas) son con 1.90 %, las entidades con el IMOR más bajo del sistema financiero regulado, como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

MOROSIDAD TOTAL CARTERA	MONTO EN MILES DE MILLONES	IMOR%
BANCO COMERCIAL	$6,425	2.18
BANCA DESARROLLO	$1,250	3.15
SOFOMERS	$258	1.90
SOCAPS	$143	3.93
SOFIPO	$41	9.91
UNIONES	$46	5.51
TOTAL	**$8,163**	

Es importante resaltar que si bien las Sofipos son la entidad con el IMOR más alto del sistema, al hacer el análisis de la cartera de crédito, encontramos que su monto de financiamiento total representa el 0.6 % de toda la oferta crediticia de las entidades reguladas (la información detallada se puede ver en este mismo número en nuestra sección de crédito en números).

REGRESAR AL ÍNDICE

IMOR CRÉDITO COMERCIAL POR OTORGANTE	MONTO EN MILES DE MILLONES	IMOR%
BANCO	$3,005	2.10
BANCA DESARROLLO	$1,024	3.16
SOFOMERS	$258	1.68
SOCAPS	$28	5.05
SOFIPO	$16	7.51
UNIONES	$47	5.51
TOTAL	**$4,378**	

Siguiendo con este análisis que hacemos en Crevolution Magazine, a continuación se muestra la morosidad del crédito comercial (principalmente integrado por el crédito otorgado para actividades productivas) por cada una de las entidades financieras reguladas.

Se debe mencionar que en este rubro, las uniones de crédito destinan el 100 % de su oferta de financiamiento, razón por la cual no se encontrará en este análisis datos sobre su morosidad en otro tipo de financiamiento.

En este ámbito, con información de la CNBV, la banca presenta su mayor morosidad en créditos personales con el 4.81 % (el cual también es más alto que el reportado en nuestro número anterior) y el segmento con menor morosidad es el crédito para autos con un IMOR de 1.17 por ciento.

Para finalizar este análisis de la morosidad en la cartera de crédito del sistema financiero del país, se presenta a continuación en la siguiente gráfica la morosidad en el financiamiento a la vivienda.

IMOR CRÉDITO CONSUMO POR OTORGANTE	MONTO EN MILES DE MILLONES	IMOR%
BANCO	$1,319	3.07
BANCA DESARROLLO	$101	3.82
SOFOMERS	$29	2.07
SOCAPS	$238	2.06
SOFIPO	$26	11.32
UNIONES	$0	0.00
TOTAL	**$1,713**	

IMOR CRÉDITO VIVIENDA POR OTORGANTE	MONTO EN MILES DE MILLONES	IMOR%
BANCO	$1,272	2.60
BANCA DESARROLLO	$10	7.05
SOFOMERS	$2	16.61
SOCAPS	$13	2.29
SOFIPOS	$1	33.80
UNIONES	-	0
TOTAL	**$1,298**	

Si bien aquí se puede apreciar índices altos en cuanto a mora, cabe mencionar que de los tres tipos de crédito aquí analizados, el que corresponde a vivienda es el que tiene menor monto en el mercado crediticio, ya que es el 16 % de la oferta total.

En este primer semestre del año 2023 la cartera morosa del sistema financiero mexicano fue de más de 196 MM de pesos, el índice de morosidad en la industria financiera regulada compuesta por: Bancos, Banca de Desarrollo, Sofomers, Socaps, Sofipos y Uniones de crédito fue de 2.40**.

Estos números representan un aumento de 16 MM en monto de cartera y de un 0.13 % en el IMOR al comparar las cifras con las que se reportaron a finales del 2022.

Si bien no hay signos de alarma en el sistema financiero del país y la morosidad se encuentra controlada en términos generales, sí se puede establecer con claridad un aumento en casi todos los rubros de la cartera morosa analizada. Todos los involucrados en el sector financiero estaremos pendientes de la evolución de la morosidad en este segundo semestre del año.

** Hasta diciembre 2021: IMOR = Índice de Morosidad = cartera vencida / cartera total. Cartera total = Cartera vigente + cartera vencida. A partir de enero 2022: IMOR = Índice de Morosidad = cartera de crédito con riesgo de crédito en etapa 3 / cartera total. Fuentes: CNBV Portafolio de Información. (s. f.). Recuperado 16 de agosto de 2023, de https://www.cnbv.gob.mx/Paginas/PortafolioDeInformacion.aspx

Con datos de la CNBV a junio de 2023, procesados por Crevolution Magazine.

MM: millones de pesos.

REGRESAR AL ÍNDICE

INDUSTRIA HOY

LAS APORTACIONES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL AL SECTOR FINANCIERO

Las Fintech están aprovechando las capacidades de la Inteligencia Artificial para mejorar y hacer más eficientes los procesos, por ejemplo, la personalización de servicios y los asistentes virtuales y chatbots.

La IA ofrece mayor seguridad y eficiencia en la experiencia de los servicios financieros. Actualmente, la industria financiera (Fintech) está experimentando una transformación masiva debido a los avances en la Inteligencia Artificial (IA). Mediante esta, el sector busca mejorar los servicios a sus clientes.

Un comunicado de EPAM Systems engloba 5 de los beneficios que la IA ofrece a las Fintech y cómo están cambiando el panorama financiero:

Personalización de servicios. La Inteligencia Artificial puede analizar los datos demográficos o transacciones anteriores para hacer recomendaciones y productos financieros a cada cliente.

Asistentes virtuales y chatbots. Además de ofrecer herramientas inmediatas y precisas 24/7, los chatbots son capaces de llevar a cabo tareas como la apertura de cuentas, solicitar préstamos o gestionar pagos. Estos asistentes no solo mejoran la eficiencia de sus operaciones, sino que además proporcionan una experiencia de usuario personalizada.

Detección de fraudes. Mediante el análisis de patrones de comportamiento y transacciones, los algoritmos de IA pueden identificar anomalías y señalar posibles actividades fraudulentas.

Análisis y predicción de datos. La IA puede procesar grandes volúmenes de datos financieros en tiempo real y generar análisis precisos y predicciones. Esto permite a las empresas Fintech tomar decisiones basadas en datos con mayor rapidez y precisión.

Automatización de procesos. La automatización ayuda a las empresas a reducir costos y aumentar la eficiencia en tareas como la verificación de identidad, la evaluación crediticia y la gestión de riesgos.

FUENTE: *5 Aportaciones de inteligencia artificial al sector financiero. (2023, 24 julio). Real Estate Market & Lifestyle.*

REGRESAR AL ÍNDICE

LA VULNERABILIDAD DE LA COMUNIDAD LGBT ANTE LA COBRANZA ILEGÍTIMA

En el país hay 2,000 reportes de intentos de fraude o extorsión a la comunidad LGBT+ registrados durante el 2022 y los primeros cinco meses del 2023, según cifras del Consejo Ciudadano. En total se han registrado 42,143 reportes de este tipo en contra de los despachos de cobranza.

Salvador Guerrero Chiprés, presidente del Consejo Ciudadano, detalló en entrevista, que pese a existir una disminución en el número de reportes, delitos como cobranza ilegítima, que representa 45%, y amenazas, con 13% de los reportes, continúan siendo los principales modalidades de infracción.

"Las personas que pertenecen a la comunidad LGBT+ pueden ser vulnerables ante mecanismos de extorsión y cobranza ilegítima. Si bien en toda la población el estrés financiero y la falta de educación financiera son factores que agudizan estos delitos, quienes pertenecen a esta comunidad tienen la condición adicional de ser amenazados con exhibir su identidad en espacios donde ellos aún no lo han informado", comentó.

De acuerdo con el Consejo Ciudadano, los jóvenes de 18 a 30 años son los principales afectados ante la cobranza ilegítima, ya que 49% de los reportes se encuentra en ese rango de edad.
La cobranza extrajudicial, en la que se aplique el uso de violencia o la intimidación, ya sea personalmente o a través de cualquier medio, para requerir el pago de una deuda derivada de actividades reguladas en leyes federales, incluyendo créditos o financiamientos que hayan sido otorgados, es un acto ilegal. La sanción es de uno a cuatro años de prisión y multa de 50,000 a 300,000 pesos a quien lleve a cabo la actividad.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) es la institución encargada de brindar información y asesoría a los usuarios que presenten reclamaciones ante el Registro de Despachos de Cobranza (Redeco), además de brindar apoyo para presentar la declaración de los hechos ante la Fiscalía General de la República.

¿Cuándo es cobranza ilegítima?
Alan Ramírez, director de Coperva, empresa de cobranza regulada por Condusef, explicó que se considera una práctica de cobranza ilegítima desde el horario en el que se realizan las llamadas, ya que ninguna empresa puede realizar llamadas en un horario fuera de las ocho de la mañana a nueve de la noche.
Tampoco pueden mandar cartas o correos con leyendas en las que indiquen que los usuarios tienen 24 horas para realizar el pago con el fin de amenazar o poner en alerta; también se considera cobranza ilegítima intimidar con amenazas de embargo, al igual que tratar el tema con menores de edad o familiares que no sean avales.

Sin lugar a duda, temas como el tratado en este articulo no deberían seguir siendo foco en nuestra Industria, en la cobranza se tiene que seguir fomentando la regulación y las buenas prácticas, solo así podremos tener un sector profesional en el tema.
Y tú querido colega, ¿qué opinas?.

FUENTE: *El Economista. (2023, 18 julio). Comunidad LGBT+ vulnerable ante cobranza ilegítima. El Economista.*
Información: *Comisión Nacional Bancaria y de Valores.* ***Análisis:*** *Crevolution Magazine*

REGRESAR AL ÍNDICE

EN 2023 HA CRECIDO EL NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO CIRCULANDO EN MERCADO FINANCIERO MEXICANO

Esta dinámica obedece, en parte, al repunte económico, la robustez en el consumo, y la fortaleza del mercado laboral, con empleos mejor remunerados.

Al cierre del primer semestre del 2023, algunos de los principales bancos que operan en el país siguieron registrando fuertes crecimientos en el crédito minorista (destinado a familias e individuos), principalmente en el segmento de tarjetas de crédito.

A continuación, querido lector, te presentamos esta gráfica donde podrás ver el número de tarjetas de crédito que tiene en circulación cada una de las Instituciones Bancarias reportadas.

BANCO	20 23 02	20 23 04
BBVA Bancomer	7,965,149	8,169,834
Tarjetas Banamex	5,195,409	5,355,763
BanCoppel	4,585,514	4,638,200
Banorte-Ixe	2,103,822	2,151,195
HSBC	1,867,815	1,936,513
CF Credit Services	1,278,016	1,262,431
Banco Azteca	1,127,020	1,127,291
Scotiabank	532,420	522,379
Invex	418,379	445,980
Banregio	354,866	366,485
Invex Consumo	191,222	195,188
Banco del Bajío	76,665	79,357
Afirme	74,980	76,155
Banca Mifel	8,185	8,328
Banamex	7,250	6,921
Santander Inclusión Financiera	5,436	3,293
Actinver	157	161
Forjadores	1	1
Total	**25,792,306**	**26,345,475**

De acuerdo con directivos de BBVA México, la dinámica en el crédito obedece, en parte, a factores como el crecimiento económico en la primera mitad del año, mayor al esperado y con buenas perspectivas, derivado de la robustez en el consumo, lo que a su vez responde a la fortaleza del mercado laboral, con empleos mejor remunerados.

Por su parte los representantes de Citibanamex detallaron que el segmento de tarjetas de crédito logró 118,000 millones de pesos, un aumento de 18 % con relación a junio del 2022.

En el caso de HSBC México, que también reportó, la cartera de crédito neta fue de 422,300 millones de pesos, un incremento de 8.9 % anual. Dicho crecimiento se explicó por un aumento de 20.2 % en el portafolio de banca minorista, con un alza de los préstamos hipotecarios de 20.7 %, mientras que el de banca de empresas registró un decremento de 2.2 por ciento.

En la misma línea se encontró que Santander México, al cierre del segundo trimestre del 2023, registró un crecimiento de cartera de individuos de 13.3 % en su comparación anual.

Pese a estos crecimientos, el Índice de Morosidad (IMOR) general de los bancos referidos se mantuvo en niveles bajos al cierre del primer semestre.

Estimado lector, ¿consideras que este crecimiento seguirá en tendencia durante todo 2023?.

FUENTE: *Juárez, E. (2023, 31 julio). Bancos cerraron el primer semestre con fuerte crecimiento en tarjetas de crédito. El Economista.*
Información: *Comisión Nacional Bancaria y de Valores.*
Análisis: *Crevolution Magazine*

REGRESAR **AL ÍNDICE**

INCLUSIÓN Y FUTURO FINANCIERO DE MÉXICO

México está en un punto de inflexión en el despliegue de infraestructura, intensificando inversiones en movilidad para aumentar la rapidez de conectividad en todos los sentidos.

En este esfuerzo, el sector financiero no puede quedarse atrás. Los países que promueven la innovación financiera han ampliado este sector con soluciones disruptivas. Por ello, la Primera Semana Fintech convocó a gremios y autoridades financieras supervisoras a definir una ruta de trabajo y potenciar el sector, protegiendo a los usuarios.

En esta administración, el sector Fintech ha crecido aceleradamente en 20% anual, lo que indica que los mexicanos buscan alternativas más eficientes y accesibles que las ofrecidas por la banca tradicional. Actualmente, en México hay 65 Fintech autorizadas y otras 600 empresas que no lo necesitan. Al mismo tiempo, en cuatro años, se han otorgado licencias a bancos puramente digitales.

Los países que han usado política pública para desarrollar su tecnología financiera han logrado acelerar la inclusión y la competencia, y ampliar sus servicios financieros generando especialización y reducción de costos. Así, México tiene la oportunidad de convertirse en uno de los Hub Financieros más importantes del mundo, y el sector Fintech puede ser un gran aliado.

Las innovadoras soluciones que ofrece el sector dan acceso a herramientas financieras más accesibles y amigables. En este contexto, el open banking surge como un camino para dar libertad y empoderamiento a los usuarios, además de aumentar su capacidad de decisión.

Las conclusiones de la Primera Semana Fintech se agrupan en tres objetivos: 1) regulación, 2) inclusión y educación financiera, y 3) desarrollo de productos y servicios con enfoque social.

Necesitamos una regulación proporcional que promueva al sector y proteja a los usuarios sin inhibir la innovación. La actual Ley Fintech fue un gran paso, pero nos hemos quedado cortos en su implementación.

Por ello, en la Secretaría de Hacienda activamos el Grupo de Innovación Financiera con autoridades, reguladores y representantes del sector. El grupo discutirá actualizaciones a disposiciones y límites de inversión obsoletos e identificará regulación faltante para finanzas abiertas y fondos de pago electrónico.

Como segundo objetivo, las Fintech pueden impactar positivamente la inclusión y educación financiera. En este sentido, la Primera Semana Fintech incorporó elementos de equidad para evitar la exclusión de grupos de la población.

Durante esta administración se ha realizado el mayor esfuerzo de bancarización con la dispersión de apoyos del gobierno usando cuentas del Banco de Bienestar. En la medida en que se despliegan soluciones bancarias tradicionales en las zonas sin conectividad ni inclusión financiera, el gobierno puede comenzar a delinear un camino con soluciones tecnológico-financieras.

En cuanto al tercer objetivo, un ecosistema donde existe colaboración entre el sector Fintech y el gobierno puede ayudar a dar servicios de mejor calidad a los ciudadanos. La dispersión de recursos es sólo el inicio, el gobierno podrá desplegar soluciones Fintech para la recaudación de impuestos, administración de pagos y transferencias, y hacer más eficiente y transparente la distribución de ayudas sociales. Potencialmente, contar con un banco público digital que desarrolle la economía social con enfoques cooperativos generará mayor riqueza y valor agregado en sectores sin servicios financieros.

Ante estas oportunidades, también hay retos. La regulación debe proveer piso parejo y proteger a los usuarios, ante todo. Además, al depender significativamente de la tecnología, el desafío de la ciberseguridad es fundamental. Por ello, la regulación debe promover la ciberseguridad como un activo esencial del sector.

El desarrollo del sector Fintech tiene retos que se pueden abordar. Jurisdicciones financieras innovadoras como Reino Unido, Singapur e India lo han sabido aprovechar. Con los insumos de la Primera Semana Fintech, Hacienda está delineando una ruta que nos ayudará a potenciar los beneficios de este sector, siempre a favor de los usuarios.

FUENTE: *Excelsior*

REGRESAR **AL ÍNDICE**

Modelos Divergentes

Un enfoque más allá de la innovación

REGRESAR AL ÍNDICE

Los modelos divergentes están sacudiendo los cimientos de la industria financiera, redefiniendo cómo se prestan servicios, se gestionan activos y se interactúa con los clientes. Si bien enfrentan desafíos considerables, su potencial para brindar una mayor accesibilidad, eficiencia y personalización podría marcar un punto de inflexión en la forma en que concebimos las finanzas. Aquellas instituciones dispuestas a abrazar la innovación y adaptarse a esta nueva era serán las que lideren el camino hacia un futuro más diverso y dinámico.

El ecosistema crediticio, ha sido durante mucho tiempo un terreno fértil para la innovación y la adopción de nuevas tecnologías; no obstante, la pandemia del COVID-19 aceleró esta adopción. En ello coinciden las mentes brillantes con quienes tuvimos la oportunidad de charlar para este número de Crevolution Magazine, como Alejandro Herrera Correa, CEO de Macropay, quien considera que uno de los aprendizajes más significativos post-

pandemia es la importancia de cómo te adaptas y eres resiliente en un mercado tan cambiante; asimismo, opina que es vital ser flexible y adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías, a las necesidades y comportamientos de los consumidores.

A medida que avanzamos en la era digital, los modelos de negocio convencionales están siendo desafiados por enfoques más atrevidos y divergentes. Estos modelos divergentes no solo están transformando la forma en que se gestionan los activos y se prestan servicios financieros, sino que también están redefiniendo la relación entre las instituciones financieras y sus clientes.

Para Santiago Fajer, Director General de Xira, una parte muy importante que debe tomarse en cuenta con los modelos divergentes es el aspecto humano, desde el punto de vista de los agentes en los call centers de cobranza, ya que indica Fajer que, *el 78 % de los agentes dice que su principal frustración es no tener información rápida para poder atender a los clientes,* y con herramientas tecnológicas inteligentes, podrían tener a su alcance la información de forma mucho más accesible para poder utilizarla en su labor diaria.

El Paradigma está cambiando

Históricamente, la industria financiera ha estado caracterizada por modelos de negocio conservadores y estrategias de gestión de riesgos prudentes; sin embargo, los avances tecnológicos y la creciente demanda de experiencias más ágiles y personalizadas han dado paso a una nueva ola de modelos divergentes.

Estos modelos no solo se alejan de las prácticas tradicionales, sino que también desafían las suposiciones arraigadas sobre cómo deben operar las instituciones financieras, prueba de ellos son lo siguientes modelos que ya podemos encontrar en la industria:

Banca basada en plataformas. Las plataformas digitales han cambiado la forma en que las personas se relacionan con los servicios financieros. En lugar de depender de una única institución bancaria, los clientes ahora pueden acceder a una variedad de servicios a través de una única plataforma. Esto ha llevado al surgimiento de bancos exclusivamente digitales que operan sin sucursales físicas, reduciendo costos y brindando una experiencia más centrada en el usuario. Tal es el caso de las Fintech, que al parecer, llegaron para quedarse, porque aprovecharon para lanzar productos financieros cuando las entidades financieras no estaban reaccionando tan rápido para solucionar esas necesidades no resueltas en la sociedad, como nos explicó Alejandro Servín, Head of Open Banking en BBVA.

Finanzas descentralizadas. Los protocolos de finanzas descentralizadas han alterado radicalmente la forma en que se realizan transacciones, se otorgan créditos y se generan rendimientos. Estos modelos permiten a los usuarios participar en actividades financieras sin intermediarios tradicionales, a través de contratos inteligentes basados en blockchain. Aunque presentan desafíos regulatorios y de seguridad, han ganado tracción al proporcionar mayor acceso y control sobre los activos.

Economía de compartir en finanzas. Inspirada en la economía de compartir, esta tendencia busca aprovechar los recursos ociosos de las personas para brindar servicios financieros. Plataformas de préstamos entre pares, seguros basados en la comunidad y sistemas de inversión colectiva están permitiendo a los individuos beneficiarse mutuamente al compartir riesgos y recompensas.

Inteligencia artificial y analítica avanzada. La Inteligencia Artificial y el análisis de datos avanzado están revolucionando la toma de decisiones en el ecosistema crediticio. Modelos predictivos impulsados por algoritmos pueden evaluar el riesgo de crédito, predecir tendencias del mercado y personalizar recomendaciones de inversión. Esto no solo mejora la eficiencia, sino que también ofrece una experiencia más personalizada para los clientes.

No obstante lo anterior, Saúl Olivares nos alerta del uso de Inteligencia Artificial, ya que los grados de sofisticación de los ciberdelincuentes y hackers también han aumentado para realizar fraudes y ataques a los usuarios de servicios financieros, por ello aconseja adoptar medidas básicas para proteger su identidad y el acceso a los servicios digitales.

Tokenización de Activos. Esta actividad implica convertir activos físicos o financieros en tokens digitales en una cadena de bloques. Esto permite una mayor liquidez, al fraccionar los activos costosos (como bienes raíces) y acceso a una base más amplia de inversores. Aunque aún en sus primeras etapas, la tokenización tiene el potencial de democratizar la inversión.

Sin embargo, Rocío Robles, al hablar al respecto de la tokenización indica que *en algún momento, va a tener que converger la legislación con esa parte de la tecnología y dejar que fluya porque, al fin y al cabo, son cosas que sí generan bienestar, facilidad, comercio e industria.*

REGRESAR AL ÍNDICE

CREVOLUTION®
MAGAZINE

Marcamos tendencia en las áreas de **innovación, recuperación de activos y crédito especializado** de la Industria Financiera en la **región LATAM.**

Crevolution Magazine es el lugar de las **MENTES BRILLANTES.**

ANÚNCIATE CON NOSOTROS:

55 6448 6025

gabriel.perez@crevolution.net

crevolutionmagazine.com

El principal desafío para el cambio
A pesar de su potencial, los modelos divergentes no están exentos de desafíos. La regulación, la seguridad cibernética, la privacidad de los datos y la resistencia al cambio son obstáculos significativos que deben superarse para asegurar un crecimiento sostenible y seguro.

Y hablando de regulación, en México estamos rezagados, porque a la fecha no existe una regulación secundaria que establezca las reglas en las que se va a intercambiar información, como nos comentó Alejandro Servín, coincidiendo en este punto con Rocío Robles, quien sostiene que esta regulación tenía que haber sido emitida 2 años después de la emisión de la ley Fintech, es decir, en marzo de 2020.

Modelos divergentes en la cobranza. La gestión de cobranzas es un componente esencial de cualquier empresa que busca mantener su flujo de efectivo y operaciones financieras en equilibrio. A lo largo de los años, se tienen avances significativos en la forma en que las empresas abordan la recuperación de deudas y la gestión de cuentas pendientes. Además de la innovación tecnológica, han surgido modelos divergentes en la cobranza que van más allá de la simple adopción de nuevas tecnologías. Estos modelos buscan no solo mejorar la eficiencia, sino también abordar aspectos sociales y psicológicos, así como promover relaciones a largo plazo con los clientes, ejemplo de esto que mencionamos son:

Cobranza centrada en la empatía. Mientras que tradicionalmente la gestión de cobranzas se ha centrado en la recuperación de deudas, algunos modelos divergentes están cambiando esta perspectiva hacia una más empática y educativa. Estas empresas se esfuerzan por comprender las situaciones individuales de los clientes y ofrecer soluciones personalizadas en lugar de presionar simplemente para el pago inmediato. Además, se enfocan en educar a los clientes sobre la importancia del pago puntual y cómo puede afectar su historial crediticio y financiero a largo plazo.

Modelos de negociación flexibles. En lugar de imponer plazos de pago inflexibles, algunos modelos divergentes están optando por acuerdos de pago más dúctiles. Estos acuerdos tienen en cuenta las circunstancias financieras cambiantes de los clientes y les permiten establecer un plan de pagos realista. Esto no solo aumenta la probabilidad de recuperar la deuda, sino que también demuestra una comprensión genuina de las dificultades financieras de los clientes.

Enfoque de la resolución colaborativa. En lugar de percibir a los clientes como adversarios, algunos modelos divergentes promueven la resolución colaborativa de la deuda. Esto implica trabajar junto con los clientes para identificar soluciones que sean beneficiosas para ambas partes. Estas soluciones pueden incluir la reducción de tasas de interés, la eliminación de multas por retraso y la renegociación de los términos de pago.

Uso de tecnología para transparencia. Aunque este punto puede parecer relacionado con la innovación tecnológica, en realidad se centra en la transparencia. Algunos modelos divergentes utilizan tecnología para brindar a los clientes un acceso más claro y transparente a su información financiera y deudas pendientes. Esto permite que ellos tengan un mejor entendimiento de su situación y cómo pueden abordarla de manera efectiva.

En lugar de depender únicamente de amenazas y consecuencias negativas, algunos modelos divergentes utilizan incentivos positivos para fomentar el pago puntual. Estos incentivos podrían incluir descuentos por pago adelantado o la oportunidad de mejorar el historial crediticio a través de pagos consistentes.

Los modelos divergentes en la cobranza están transformando la forma en que las empresas se acercan a la recuperación de deudas y la gestión de cuentas pendientes. Más allá de la innovación tecnológica, estos modelos se centran en la empatía, la colaboración y la educación para lograr una solución ganar-ganar, tanto para las empresas como para los clientes. A medida que el panorama financiero y social continúa evolucionando, es probable que veamos una mayor adopción de estos modelos que priorizan la relación a largo plazo sobre el resultado inmediato.

Nuevo enfoque en la industria financiera: Open Finance y Open Banking

La industria financiera ha experimentado una transformación significativa en los últimos años gracias a la digitalización y la tecnología disruptiva, dos conceptos que han emergido como pilares clave de esta transformación

REGRESAR AL ÍNDICE

son el Open Finance y el Open Banking. Estos modelos divergentes están revolucionando la manera en que las instituciones financieras interactúan con los consumidores y cómo gestionan los datos y los servicios financieros.

Sin duda, estos conceptos están transformando la manera en que interactuamos con el mundo financiero y ofrecen beneficios sustanciales en términos de personalización de servicios y empoderamiento financiero, pero también plantean desafíos en cuanto a seguridad y competencia equitativa. A medida que avanzamos en esta era de innovación financiera, es imperativo encontrar soluciones que permitan cosechar los beneficios de la apertura financiera mientras se abordan de manera efectiva los riesgos asociados.

Para Alejandro Servín, el Open Banking es un paso natural en la digitalización de los servicios financieros porque florece en un ecosistema colaborativo, donde se promueva la colaboración y la competencia, lo cual solo genera innovación, mejores propuestas y servicios financieros que entienden a los usuarios

Open Finance: Concepto y Beneficios
Las Finanzas Abiertas u Open Finance, se refieren a la práctica de permitir el acceso y uso de datos financieros por parte de terceros, de manera segura y consentida por los usuarios. Esto incluye datos sobre transacciones, saldos, inversiones y más. La premisa básica de las Finanzas Abiertas es empoderar a los individuos al proporcionarles un mayor control sobre sus datos financieros y permitirles tomar decisiones más informadas sobre sus finanzas personales.

Los beneficios de las Finanzas Abiertas son numerosos. Los usuarios pueden acceder a servicios financieros más personalizados y a la medida de sus necesidades. Las aplicaciones de gestión financiera pueden ofrecer análisis más profundos y recomendaciones más precisas al tener acceso a datos en tiempo real; además, la competencia en el mercado financiero puede aumentar, lo que podría llevar a una mayor innovación y a la mejora de los productos y servicios ofrecidos.

Banca Abierta: Abriendo las puertas a la Innovación
El concepto de Banca Abierta, u Open Banking, está intrínsecamente relacionado con las Finanzas Abiertas; se refiere a la práctica de permitir que terceros accedan a los sistemas y datos bancarios de manera segura, con el consentimiento de los titulares de cuentas. Esto se logra a través de interfaces de programación de aplicaciones (API) que facilitan la transferencia segura de datos entre instituciones financieras y proveedores de servicios externos.

Uno de los resultados más visibles del Open Banking ha sido la proliferación de aplicaciones y servicios de gestión financiera que consolidan información de varias cuentas bancarias en una sola plataforma; esto permite a los usuarios tener una visión completa de sus finanzas en un solo lugar y facilita el seguimiento de gastos, la presupuestación y la planificación financiera.

Desafíos y consideraciones
A pesar de los beneficios, las Finanzas Abiertas y el Open Banking plantean desafíos significativos; la seguridad y la privacidad de los datos son preocupaciones primordiales. La necesidad de compartir datos financieros con terceros implica riesgos potenciales de piratería y abuso de información. Es esencial establecer rigurosos estándares de seguridad y regulaciones claras para mitigar estos riesgos, y autenticar de mejor manera a los usuarios, tal y como lo mencionó en entrevista Alejandro Servín.

Además, existe la preocupación de que las pequeñas instituciones financieras puedan quedar rezagadas en la adopción de estas prácticas debido a limitaciones tecnológicas y recursos limitados. Por lo tanto, se necesita un enfoque equilibrado que fomente la competencia y la innovación sin dejar atrás a los actores más pequeños.

¿Qué podemos esperar con la implementación de modelos divergentes en el ecosistema crediticio?
Sin lugar a duda el proceso de transformación no tendrá freno, y en este lapso, donde se esta viviendo la disrupción del modelo tradicional, podemos esperar, querido lector, una evolución y beneficios para la industria, como los son:

Transparencia: En la parte de crédito, el usuario podrá comparar las diversas ofertas a su alcance y escoger la que se adapte a sus necesidades y le ofrezca beneficios.

Por otro lado, hablando de la cobranza, en lugar de ocultar la información sobre la deuda, los detalles son presentados de manera clara y comprensible. Los clientes pueden entender fácilmente el monto adeudado, los cargos adicionales y los plazos de pago.

Accesibilidad: La tecnología desempeña un papel crucial en este enfoque. Plataformas digitales y aplicaciones móviles permiten a los clientes acceder a sus cuentas en cualquier momento y desde cualquier lugar. Esto fomenta una mayor interacción y empoderamiento por parte del cliente ya que se puede autogestionar.

Personalización: Los sistemas de Cobranza basados en Open Finance utilizan análisis de datos para comprender mejor la situación financiera de los clientes. Esto permite ofrecer planes de pago personalizados que se ajusten a sus capacidades y necesidades. Del lado del análisis de riesgo de crédito, el uso de scores se vuelve más eficiente al compartir la data y tomar mas variables para la evaluación en menos tiempo.

Comunicación Abierta: Al tener canales de comunicación abiertos entre las instituciones y el cliente. Estos pueden plantear preocupaciones, hacer preguntas y acordar soluciones de manera más colaborativa.

Si analizamos todo los conceptos discutidos en este artículo, tienen diferentes matices; sin embargo, existe en ellos, puntos de convergencia principales, como lo son su enfoque centrado en el cliente y la utilización de datos para brindar soluciones más efectivas y personalizadas en el ecosistema financiero.

En última instancia, los modelos divergentes reflejan el poder de la tecnología para transformar la manera en que interactuamos con los servicios financieros y nos permite ver qué hay más allá de la innovación.

Fuentes:

Convergencia, divergencia y estratificación. Estudio comparativo de la dinámica de crecimiento de la manufactura en los municipios mexicanos y los condados estadunidenses. (n.d.). from https://www.eltrimestreeconomico.com.mx/index.php/te/article/view/487/710

(N.d.). Org.Mx, from https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782018000100001

(N.d.-b). Unirioja.Es. Retrieved September 13, 2023, from https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7939572

REGRESAR AL ÍNDICE

Modelos Divergentes

Un enfoque más allá de la innovación

CREVOLUTION® 2023

SAVE THE DATE

CREVOLUTION DIGITAL	PRESENCIAL
2-4 OCT	5 OCT

Ya puedes asegurar tu lugar en Crevolution 2023

Regístrate ahora:

www.crevolution.ahmreg.com/

www.youtube.com/watch?v=Z7znC28T-6A

TENET
CONSULTORES

ROCÍO H. ROBLES

Socia de Tenet Consultores; abogada de profesión, con más de 16 años de experiencia en asuntos de regulación financiera, así como en asesoría legal en materia corporativa, mercantil y fiscal.

Si bien el sistema financiero mexicano siempre ha estado en desarrollo, a raíz de la pandemia podemos decir que hay un antes y un después. En tu calidad de experta, ¿qué aprendizaje significativo consideras nos dejó esta pandemia?, hablando exclusivamente del sistema financiero.

Justo, como no podíamos salir, teníamos miedo del contagio con el efectivo y demás, sí hubo un aumento en la digitalización, no solo de servicios financieros, sino de cualquier otro, pero si fue muy marcada la tendencia de cómo crecieron los pagos digitales, las billeteras digitales y creo que a raíz de eso también los prestadores de servicios tradicionales, como son los bancos, las sociedades financieras populares, entre otros, vieron la importancia de lo que implica la digitalización y ofrecer estos servicios que son ágiles, de fácil acceso, disponibles 24 por 7 para los usuarios que cada vez son más demandantes en servicios digitales y que sean expeditos.

El usuario ya no está dispuesto a esperar una semana para que le den un crédito o para abrir una cuenta bancaria; los nuevos usuarios lo quieren todo y al momento, y entonces creo que eso es la lección que les dan las Fintech al sistema financiero tradicional que se está moviendo también en el mismo sentido.

Hablando de esta evolución, temas como Open Finance y Open Banking cada vez están más sobre la mesa en el sistema financiero mexicano. ¿Cómo se han adoptado estos temas? ¿Ha sido con celeridad? ¿Ha sido difícil?

VER ENTREVISTA

REGRESAR AL ÍNDICE

Bueno, en México la adopción del Open Banking y Open Finance inicia con la ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, conocida como la Ley Fintech, la cual sale en marzo de 2018 y lo que dice sobre el tema es que todas las entidades financieras, prácticamente, van a estar obligadas a compartir cierto tipo de datos financieros, y esto va, desde datos públicos, de qué tipo de servicios o productos ofrecen las entidades financieras y datos agregados, pues son más estadísticos, pero incluso datos de los usuarios, es decir, obviamente siempre con la autorización correspondiente de cada uno de los usuarios, pero no puso detalles la ley Fintech; lo que hizo fue dar un abanico muy amplio de facultades de regulación a las autoridades financieras.

Entonces, cada autoridad financiera, según el sujeto que supervisa y que regula, iba a ir emitiendo qué datos se tenían que compartir, es decir, qué tipo de datos, en específico, los estándares de cómo se tenían que comunicar para compartir dicha información, y también estándares de seguridad, incluso el consentimiento o autorización que darían los usuarios, todo iba a quedar plasmado en la regulación.

Ahí es donde estamos en México, y estamos parados, porque esta regulación tenía que haber sido emitida 2 años después de la emisión de la ley Fintech, es decir, en marzo de 2020; todavía hay muchos pendientes que hacer por ese lado.

El único que ha emitido regulación hasta el momento ha sido el Banco de México, cuya implementación no ha sucedido, es decir, sacaron las reglas, pero todavía falta que se implementen.

Actualmente se espera, por parte de todo el sector Fintech, los datos transaccionales, aquellos datos donde salen los movimientos de los usuarios y demás, que puedan ser compartidos entre entidades financieras o incluso con un tercero que no sea propiamente una entidad financiera.

Sobre este tema, y comparándolo con el resto de América latina, ¿estamos muy atrás o en qué posición está México con respecto a la región latinoamericana?

Habíamos sido los pioneros con la emisión de la ley Fintech. Actualmente creo que ya no lo somos; Brasil les dio un impulso muy fuerte a los temas de Open Banking; ellos ya sacaron la regulación, los estándares y entonces ya van en camino grande hacia la implementación.

Colombia, por su parte, viene pisando muy fuerte y, por último, está Chile, que acaba de sacar su ley Fintech; cada vez los países van empujando más, y México está en el momento en que debe acelerar para poder alcanzarlos; de lo contrario nos quedaríamos como estamos y entonces solo vamos a ver pasar a los ganadores en el tema de Open Finance.

El pasado 3 de agosto la Comisión Nacional Bancaria y de Valores emitió un comunicado donde marca algunos cambios en la manera en que se vienen supervisando las Fintech. ¿Qué impacto va a tener esta medida sobre el sector? ¿Crees que vaya a acelerar el proceso?

Considero que es una reestructura al interior de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para equilibrar un poco más las cargas de trabajo, también, para especializar un poco más el área Fintech a temas de supervisión prudencial, porque en teoría ese es el fin o el objetivo último de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, que las entidades financieras estén fortalecidas en materia de solvencia y en materia de estabilidad financiera, porque ahí están los recursos del público.

Entonces, creo que a eso se debe el movimiento. Lo que leí es que tienen un impulso fuerte para terminar con los procesos de autorización que se abrieron justo a raíz de la ley Fintech, porque lo que hizo dicha ley es que todas las plataformas que ya venían operando no tenían que pedir su autorización para seguir haciéndolo, y entonces, hay todavía procesos abiertos en ese sentido. De lo que se lee en el comunicado, es que también están haciendo este movimiento para acelerar o ya dar por terminados esos procesos que siguen pendientes.

Volviendo al tema del Open Finance y Open Banking, y hablando de modelos de negocio, ¿a cuáles ha fomentado su desarrollo la implementación de estas dos herramientas?

En la parte de Open Finance creo que apenas estamos empezando a ver los primeros pininos de lo que esto puede hacer, porque información es poder, así va a pasar en el sector Fintech; quien pueda hacer uso de muchos datos va a poder ofrecer servicios mucho más especializados, para cada uno de nosotros, porque tienen información de qué consumimos, entonces, en el tema de Open Finance están empezando a surgir obviamente muchos modelos; por ejemplo: ordenarnos financieramente hablando; ¿y esto qué quiere decir? Pues muchas veces tenemos más de una tarjeta de crédito, también tenemos un crédito automotriz, uno hipotecario, tal vez tenemos nuestra cuenta de depósito de nómina, pero también tenemos una relativa a alguna inversión, y entonces, al tener tantas cosas, nunca estamos tan ciertos de qué realmente tenemos en nuestras cuentas como ahorro y qué tanto debemos.

REGRESAR AL ÍNDICE

Entonces, uno de los servicios que promete el Open Finance, es justo hacer aplicaciones de agregación y estas pueden ser incluso una aplicación bancaria o una no bancaria, donde todos los días en la mañana alguien pueda meterse y ahí se desglosen los saldos que un individuo tiene en todas las demás entidades financieras, de sus cuentas de débito, los saldos que tienen el total de todas sus tarjetas de crédito con todas las entidades financieras, sus cuentas de inversión y demás, y entonces ahí sí podemos darnos cuenta en qué gastamos, si gastamos mucho, si estamos equilibrados, si nos tenemos que preocupar porque estamos sobreendeudados.

También hay otras aplicaciones que le ponen mucho valor añadido, cuando empiezan a darte información de tu comportamiento financiero, por ejemplo, estás consumiendo tu café de la mañana, te estás gastando 80 pesos diarios en ello, y que entonces eso, en el agregado al mes, resulta que estás gastando cierta cantidad de dinero y que en el año da una suma considerable; son cosas que obviamente nosotros no tenemos en la cabeza cuando lo hacemos, pero si ya nos lo muestran, podemos tomar conciencia y reducir gastos para estar mejor, financieramente hablando.

De igual forma se van agregando otras cosas que tal vez vamos necesitando en nuestro día a día. Si alguna vez nos metemos a buscar un crédito hipotecario, estas aplicaciones también pueden llevarte a aquel jugador que sí te va a dar el crédito, porque muchas veces lo que hacemos como individuos es ir al crédito hipotecario que nos encontramos por Internet o el que nos dijo el amigo, el primo, etcétera, pero justo ahí es donde te van a decir que no, por las políticas que tienen, entonces también eso es parte del Open Finance, tienen los criterios de todas las entidades financieras y te perfilan conforme a la información que tú les das y te dan la mejor opción.

Hay infinidad de cosas que hacer con el Open Finance; obviamente hay que hacerlo responsablemente, al final, son datos personales, son datos patrimoniales y

financieros de nosotros como individuos y obviamente queremos que estén protegidos y que no se estén vendiendo por Internet, por Facebook, entre otros, como ha ocurrido; claro que hay que hacerlo con responsabilidad, pero creo que cada vez somos un usuario o un consumidor que quiere todo rápido y fácil; esto es la oportunidad que nos da el Open Finance.

¿Cómo vislumbras al sector Fintech en los próximos 2 años?

Hay muchas vertientes, las empresas Fintech actualmente han estado teniendo sus autorizaciones; sin embargo, considero que en los siguientes 2 años eso va a bajar, digamos, el apetito de las licencias. Ya hay 65 nuevos jugadores en el sistema financiero, que eso es una de las cosas muy buenas de la ley Fintech.

Pero creo que sí va a haber una consolidación, pero tampoco es fácil. Tener la autorización es como entrar a Harvard, el chiste luego es mantenerse, entonces se trata de hacer las cosas muy bien.

Reitero que habrá una consolidación, pero no todas sobrevivirán; las más innovadoras y que estén resolviendo problemáticas van a ser las que se van a quedar, o las muy grandes que van a empezar a absorber, entonces creo que eso es lo que vamos a ver en los siguientes 2 años, una consolidación, muchas fusiones, muchas adquisiciones y tal vez empresas que se van.

Y en el tema de Open Finance está muy prometido que este año van a salir las reglas pendientes. También se escucha, no lo puedo confirmar, que va a ser una regulación más por principios, es decir, mientras tú cuides los datos de tus clientes, eso aparentemente va a dar flexibilidad; creo que si efectivamente salen esas reglas en diciembre, los siguientes 2 años ya vamos a empezar a ver en serio y materializado el open Finance en México.

Es decir, tenemos muchas expectativas todavía.

Exacto y, además, lo más bonito, y por las cosas que me gusta Fintech, es que es justo la prueba plena de que la imaginación humana es infinita.

De los modelos que estamos viendo ahora, en 2 años van a empezar a surgir otros; y es más, ha pasado; los modelos que estaban cuando se emitió la ley Fintech a los que están ahorita son completamente distintos, y las plataformas de los emprendedores y demás también van evolucionando, cada vez resuelven de mejor manera las cosas para el consumidor.

Vamos a ver consolidación, pero también muchos productos nuevos.

De estos modelos que mencionas, en lo que tú has visto, ¿hay alguno que consideres que es totalmente divergente?

Hay muchos, y tienen que ver con un tema que siempre ha sido muy polémico, que también ha sido la parte de criptoactivos, no solo las criptomonedas.

En experiencia internacional estamos escuchando que hay incluso litigios con las autoridades regulatorias en otros países; eso es mucha disrupción, y en México, parece que todo sigue en la zona gris; parece que sí se puede, pero también está la legislación tradicional; por eso, si pisas la cancha de la legislación tradicional, ahí parece que puede haber inhibiciones.

Esos son los modelos que se ven más disruptivos. Imagina que eres dueño de una pequeña parte, de un inmueble, pero que lo único que tienes no es un valor, un título o una escritura, sino, tal cual, un hash* enorme en un blockchain, eso es lo que te acredita.

Es muy difícil de entender, es la tokenización de la propiedad. En ese sentido ahora son las cosas que más han sido como disruptivas, porque no cazan ni 100 % en la parte tradicional, pero la tecnología está ahí y lo permite, le permite dar esa certeza, esa seguridad, y además de que tú eres dueño de una parte, de un inmueble, entonces creo que en el futuro, ojalá no sea tan lejano, en algún momento va a tener que converger la legislación con esa parte de la tecnología y dejar que fluya porque, al fin y al cabo, son cosas que sí generan bienestar, que sí generan facilidad, que sí generan comercio, que sí generan industria.

Gracias por estar aquí. Antes de despedirnos, ¿hay algo más que quieras agregar?

Agradecer e invitar igual a la gente que vea Fintech, que no le tenga miedo, porque también hay veces que no se conoce muy bien qué son, si se trata de empresas que están en Internet, si son empresas que están en una aplicación, no se sabe a ciencia cierta quién está detrás; pero recomiendo que busquen las plataformas reguladas, eso trae obviamente cierto nivel de seguridad porque sabes que una autoridad financiera mexicana sí identificó quién es el dueño de las empresas, entonces, vean las oportunidades que están teniendo, qué ofrecen estas entidades, tanto en temas de inversión, de ahorro, de pagos y demás, pero siempre hay que tener las antenas paradas, para no caer en temas de fraude.

uFlow

El motor de decisiones crediticias 100% cloud más flexible del mercado

Automatiza y haz más eficiente el proceso de toma de decisiones en tu negocio financiero, sin depender del área de IT

Comienza hoy a gestionar de manera autónoma tus políticas de otorgamiento de préstamos

círculo de crédito
Partner Link
API INTEGRATION

powered by aws

uflow

https://www.uflow.biz

XIRA

SANTIAGO FAJER

CEO DE **XIRA,** empresario mexicano. Con una experiencia de cerca de 9 años en temas de inteligencia artificial.

A raíz de la pandemia el tema digital se aceleró y podemos decir que hay un antes y un después. En tu calidad de experto, ¿qué aprendizaje significativo consideras que nos dejó esta pandemia en la industria financiera?

Creo que la inteligencia artificial por sí sola no es lo mejor, siempre se debe combinar con la parte humana y la pandemia nos enseñó a trabajar de manera remota; hoy que ejecutamos de forma híbrida, estar en las oficinas y en casa, desde mi perspectiva, se vuelve la mejor forma de trabajar, ahora bien, en la etapa de pandemia se aceleró todo el tema digital, la gente ya no iba a sucursales, todo lo pedía a través de WhatsApp, a través de internet, marcando a los call centers, los cuales se vieron desbordados de llamadas y tuvieron que recaer en otras tecnologías para poder atender a los clientes y realizar sus actividades de manera mucho más digital que antes.

Al trabajar de esta manera el cúmulo de datos fue todavía mayor al que se venía manejando en la industria, eso presupone un gran reto para su manejo; si bien, tenemos una mayor seguridad al no haber contacto, la cantidad de datos a manejar cada vez es más grande en esta industria.

¿Cómo poder lidiar con ese tema?

Creo que la práctica va más enfocada en la parte de cobranza pero, sobre todo, en atención a clientes; me gustaría comentar que el reto principal es el manejo y el acceso a información rápida. Entonces, hoy las empresas tienen más datos que nunca pero seguimos almacenándola en silos. Cuando hablamos a algún banco todavía nos pasan de departamento en departamento porque la información sigue estando en estos almacenes virtuales que comentamos.

VER ENTREVISTA

REGRESAR AL ÍNDICE

El reto principal hoy es cómo obtenemos información rápida y ágil para mejorar la experiencia que tienen nuestros clientes porque sabemos que al final, la experiencia de ellos, es detonador para que se quede en una marca, inclusive por encima del precio, sobre la misma calidad del producto. Estamos valorando la experiencia del cliente de manera muy preciada sabiendo que ella tiene que ver con el tiempo de atención y con la manera de resolver los problemas, la cual se basa en información.

El reto ahorita de las empresas es cómo tener y gestionar la información de un modo rápido, de manera muy accesible y con el tema de garantizar la seguridad en las transacciones, es ese reto principalmente que está pasando en la parte financiera sobre todo, y afortunadamente tenemos tecnologías que hoy nos pueden apoyar a tener información en un segundo como lo es la parte de ChatGPT.

Seguramente ya has conversado con ChatGPT, y te platico, esa tecnología la estamos implementando para entidades financieras con una nube privada para que en lugar de hablar con ChatGPT, que tiene información de lo que sea, se tiene solamente la nube privada de información de las empresas, entonces estos datos, numeros y demás, al final del día, se tiene en un rápido acceso para los agentes que tienen una llamada al cliente, que necesitan contactar de inmediato y pueden entrar a una era hiperproductiva, donde la información está al alcance de una pregunta, como lo es en ChatGPT; entras a la referencia de qué documento es, en lugar de estar preguntando a sus supervisores o buscando en documentos.

Afortunadamente hoy, para el tema de acceso de información, contamos con esta tecnología de GPT que estamos implementando con empresas para que puedan apalancarse de esta nueva tecnología, para tener información muy rápida que permite a los clientes estar contentos y no esperar en línea, y por otro lado también se logra que los agentes estén contentos porque según las encuestas el 78% de los agentes dice que su principal frustración es no tener información rápida para poder atender a los clientes, por lo tanto, los colaboradores, los agentes y los clientes están más felices porque al final del día le dan mayor rapidez a sus asuntos y a la resolución de problemas, y eso se traduce en más compras, mayor retención de los clientes.

Esa es la parte de atención a clientes con los principales retos y, por otro lado, es mantener la información de manera mucho más segura donde podemos controlar específicamente qué agente consultó ciertos datos y así podemos tener, hasta cierto punto, más control sobre la información y como tú mencionas, vivimos en una época donde hay más datos pero no necesariamente es más segura esa nueva forma de trabajar porque tienes todavía los datos en la mano de los agentes y si no controlamos esa información pueden resultar inconvenientes y posibles fraudes. Esta tecnología lo que permite con el adecuado cuidado, es garantizar quién accede a qué información y como se obtiene esta de manera rápida.

Estamos hablando también de la automatización de los procesos entrando más en específico al ecosistema de crédito, ¿de qué manera esta automatización va a beneficiar para obtener mejores resultados tanto en las áreas de cobranza como en las áreas de otorgamiento de crédito?

Claro, entonces, ya específicamente refiriéndonos a esto que hoy conocemos como ecosistema crediticio y platicando sobre el tema de automatización, ¿hoy qué pasa?, en el caso de cobranza tenemos en las empresas a muchas personas marcándole a los clientes, y es una cuestión de números: tengo mi base de 10 mil o 100 mil deudores y les estoy marcando hasta que me paguen, entonces, como experiencia del cliente, si debes dinero y te están constantemente marcando, puedes generar cierta fricción e inclusive hay clientes que dicen: "Ya esto me tiene harto y dejaré de pagar".

Digamos que el nuevo esquema de cobro es completamente automatizado con la precobranza y cobranza temprana, donde en lugar de tener a cien agentes marcando tenemos a robots que saben cuándo es el mejor momento de marcarle a los clientes, de mandarles un mensaje, si es que prefieren WhatsApp en lugar de llamadas; hay gente que ya no contesta el teléfono, solamente mensajes de WhatsApp. Esta nueva modalidad de cobranza se basa en atender a los clientes, marcarles en el momento más adecuado, por el canal que más requieran y también mandemos el mensaje que más probabilidad tiene de incentivarlos a que paguen.

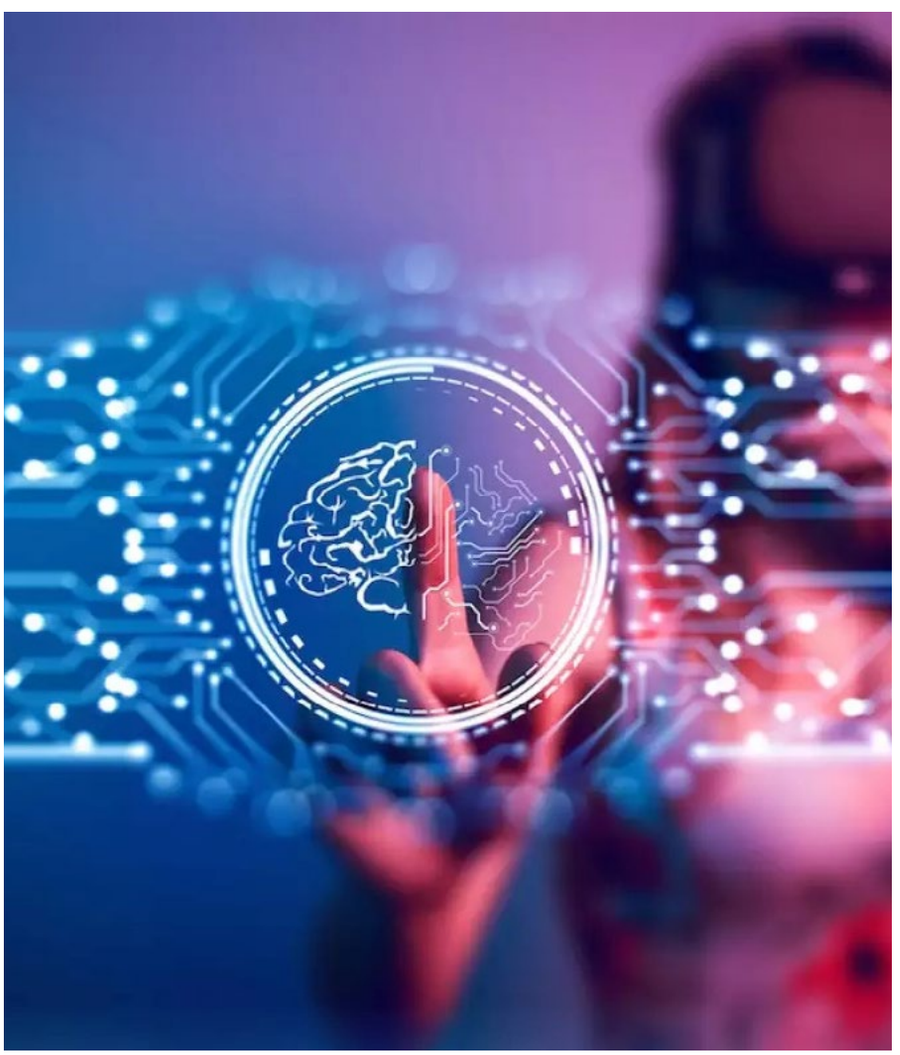
Nosotros ya llevamos implementado esta solución con algunos de nuestros clientes y lo que hemos notado es algo increíble: el 80 % de los costos de los call centers se bajan porque no tienes a todas las personas marcando.

Movemos a gente a otras áreas como ventas y los que se quedan están atendiendo cosas mucho más precisas y particulares o en cobranzas más tardías donde la negociación se necesita con mayor atención humana. Lo que nosotros hemos visto es una reducción de hasta el 80% de los costos y una eficiencia de cobro muy similar a lo que antes se tenía con la operación.

Para seguir siendo competitivas las empresas, antes del crédito, necesitan apalancarse de estas nuevas herramientas que generan mejores experiencias y mayores eficiencias a un costo mucho menor.

Con estas tendencias que nos platicas, ¿vislumbras algún modelo divergente que vaya a revolucionar la industria en los próximos 3 o 6 meses?

Hablando de cobranza, lo estoy viendo hoy, ya no es necesario tener a tantos agentes marcando a los clientes porque también para los agentes se vuelve un tema emocional muy pesado.
El día de hoy, apalancándose de esta tecnología, puedes hacer las marcaciones mediante robots, donde la gente incluso no sabe si es un robot que te está guiando y está consiguiendo tu promesa de pago; después te está mandando mensajes hasta garantizar que pagues, lo cual permite que los colaboradores sólo se enfoquen en momentos donde el robot posiblemente no pudo contestar una pregunta porque tal vez no está capacitado para entender eso y se le pasa a un ejecutivo con todo el historial para cerrarlo y así aprovechar mucho más ese primer contacto que tiene con los deudores y que ya se encuentren en una posición de negociación.



Entonces, hoy yo lo estoy viendo, se puede automatizar el 80 % de la torre de cobranza desde su etapa temprana hasta los 120 días.

Percibo o puedo ver que en los próximos años ya nos podemos ir por cobranzas un poquito más largas con robots que puedan empezar a negociar y a armar estos propios paquetes de estrategias de resolución de deuda, eso, digamos, en primera etapa.

Otras cosas que hoy están revolucionando, es justo el tema predictivo de saber personalizadamente cómo contactar a los clientes y, sin duda, lo que vamos a estar viendo serán interacciones muchísimo más humanas.

Si hoy con ciertas preguntas nos podemos dar cuenta de que hablamos con robots, pienso que en 2 años no nos vamos a enterar o no sabremos si vamos a estar hablando con una persona o con un robot y eso va a generar que posiblemente más personas puedan hacer los cobros o inclusive podamos tener modelos que ya estén mucho más enfocados en prevención que en cobranza. Con esa tecnología sí vislumbro que en unos 3 años el enfoque principal va a ser un tema de prevención.

Con base en ello, se va a mejorar el otorgamiento de créditos, se van a hacer paquetes mucho más personalizados acorde a cada una de las necesidades de los clientes y eso va a permitir que cada vez haya menos deudores. Eso es principalmente en la parte de cobranza como lo veo.

Esta parte de que no vamos a distinguir si platicamos con un robot, ¿es para ocuparse o para preocuparse?

He platicado sobre este tema que a mí me gusta mucho y es como de supervivencia. Me encanta que siempre tengamos miedo de las nuevas tecnologías. Cuando salió la computadora teníamos mucho miedo de lo que podrían hacer, salió Facebook y teníamos miedo porque ya tenía todos nuestros datos, salió Internet y podemos comprar en línea, en los sitios de la dark web podemos meternos a comprar lo que queramos. Entonces, el miedo generó que los gobiernos, las instituciones y las empresas comenzaran a cubrirse, a poner límites, a institucionalizar y a legalizar ciertos temas y penalizar otros.

Esto permitió que hoy el Internet sea seguro, las computadoras sean seguras, pero siempre con el miedo. Hoy tenemos una nueva tecnología llamada inteligencia artificial que claramente genera mucho miedo y eso es muy positivo porque va a generar que los gobiernos, que las empresas, que las instituciones nos blinden de los posibles riesgos que pueda tener su uso.

Santiago Fajer, CEO de Xira, te agradezco una vez más que hayas estado aquí con nosotros y compartas tu experiencia con el público de Crevolution Magazine. Antes de despedirnos, ¿algo más que quieras agregar?

Muchísimas gracias a ti Gabriel, nada más si necesitan apoyo en esta época de inteligencia artificial y de cómo poder apalancarse para el tema de automatizar cobranza con temas de GPT nos pueden buscar y con todo gusto les apoyamos.

BBVA

ALEJANDRO SERVÍN

Head of Open Banking en **BBVA**

¿Cuál ha sido tu trayectoria?

Anteriormente fui General Manager de Belvo, que es una startup enfocada en Open Banking en Latinoamérica. He sido emprendedor serial, en Fintech, logística, restaurantes e inicié mi carrera en el mundo legal. Ahorita estoy de lleno, muy divertido, con retos muy importantes en Open Banking en México.

La industria financiera desde siempre se ha venido desarrollando y ha tenido una constante evolución. Podemos marcar que, a partir de la pandemia, pues esto se aceleró. Ahora, desde tu punto de vista, ¿cuál es el aprendizaje significativo para la industria financiera que nos está dejando esta etapa postpandemia?

Mira, la pandemia sin duda alguna dejó un impacto tremendo en todas las industrias, y la industria financiera no fue la excepción, a nivel mundial, todos lo vivimos. Desde que empezamos a conocer las causas de la pandemia, hubo un distanciamiento social importante, la gente dejó de salir de sus casas, se ausentó de los comercios y sin duda dejó de ir a las sucursales bancarias, y esto obligó a los jugadores del ecosistema financiero a tener una aceleración tecnológica importante, a forzar la transformación digital, centrarse en cambiar la manera en la que interactúan sus clientes con los servicios y los productos financieros que ofrecen.

Esta transformación creo que le vino bien a los consumidores, se aumentaron de manera impresionante los servicios en línea, como son: los pagos, los cobros, las transferencias de dinero. Las solicitudes de servicios que antes se hacían tradicionalmente por teléfono o en la sucursal, ahora se pueden hacer en las aplicaciones de los bancos; y sin duda las Fintech

REGRESAR **AL ÍNDICE**

aprovecharon esto para lanzar productos financieros cuando las entidades financieras no estaban reaccionando tan rápido para solucionar esas necesidades no resueltas en la sociedad.

Vimos también el nacimiento de nuevos competidores, de nuevos modelos de negocio. Vimos Fintechs que crecieron notablemente, neobancos que entraron a nuevas geografías y esto me parece muy positivo porque genera más competencia, mayor innovación en la industria y sin duda esto beneficia a todos los consumidores de servicios financieros.

Nos hablas del comportamiento del cliente de servicios financieros. ¿Encuentras alguna diferencia entre el cliente que dejaste antes de pandemia al de hoy?

Creo que todos cambiaron, sobre todo en la población más joven; a quienes más trabajo le costó fue a la población de los baby boomers para arriba, les cuesta más trabajo interactuar con la tecnología y soluciones digitales; pero de ahí para abajo y más conforme se acercan a los Millennials y Generación Z, creo que es algo que llegó para quedarse.

Si antes este espectro de la población no iba a las sucursales, ahora menos, y aquellos jugadores que no desarrollen en sus propuestas de valor soluciones 100 % digitales o que reduzcan al mínimo la interacción de un ser humano, sin duda alguna, van a perder participación de mercado de cara a los bancos que sí lo hacen y sobre todo con las Fintechs, que la digitalización está en su ADN.

Hablando sobre Open Banking, tú que eres un experto, este se convertirá o ya es una herramienta clave para el desarrollo de la industria financiera. ¿Cuál es tu óptica en este tema?

Open Banking nació hace 8 años en el Reino Unido y ha ido creciendo bien, con algunos tropiezos en las geografías reguladas como la Unión Europea o en Brasil, pero es algo que está tremendamente joven y a nosotros en México nos da una oportunidad gigantesca de aprender de los lugares, de las geografías reguladas, de lo que se está haciendo bien, de lo que se ha hecho mal y es una herramienta fundamental para el desarrollo de la industria financiera en el futuro.

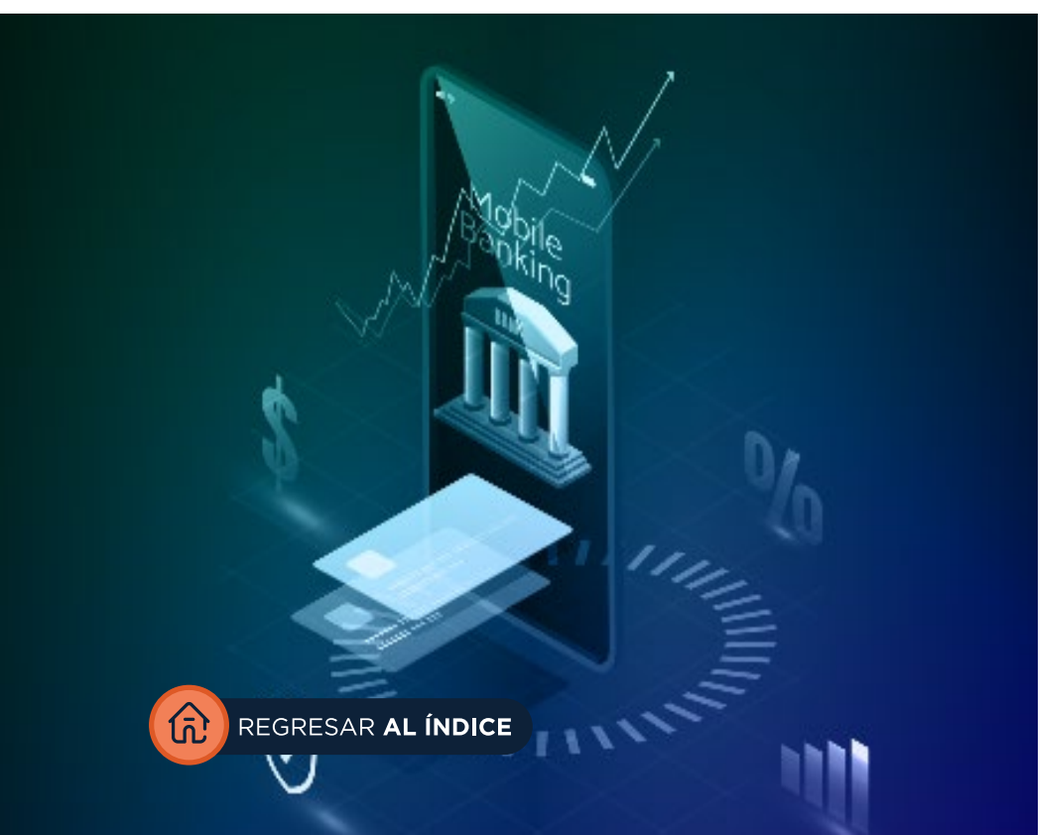
Creo que es una evolución clara y fundamental de la industria financiera. Es un paso natural en la digitalización de los servicios financieros, por muchísimas cosas; y aquí podemos hablar largo y tendido; voy a tratar de no acaparar todo el tiempo de la entrevista con esto, pero sí me parece bien importante resaltar cosas que el Open Banking permite; de entrada, florece en un ecosistema colaborativo, donde se promueva la colaboración e, insisto, la competencia, lo cual solo genera innovación, mejores propuestas y servicios financieros que entienden a los usuarios, que ofrecen productos y servicios financieros hechos a la medida de los distintos segmentos de los clientes.

Asimismo, son más baratos, les ofrecen mayor alternativa de financiamiento, promueve la inclusión financiera, es más acorde a las necesidades y capacidades de pago, y lo que más me gusta aquí es el incentivo que genera para todos los jugadores del ecosistema, sean Fintech, neobancos, sean bancos tradicionales de: sí o sí entrarle a esto, con el riesgo de salir del juego, o por lo menos perder relevancia de manera significativa.

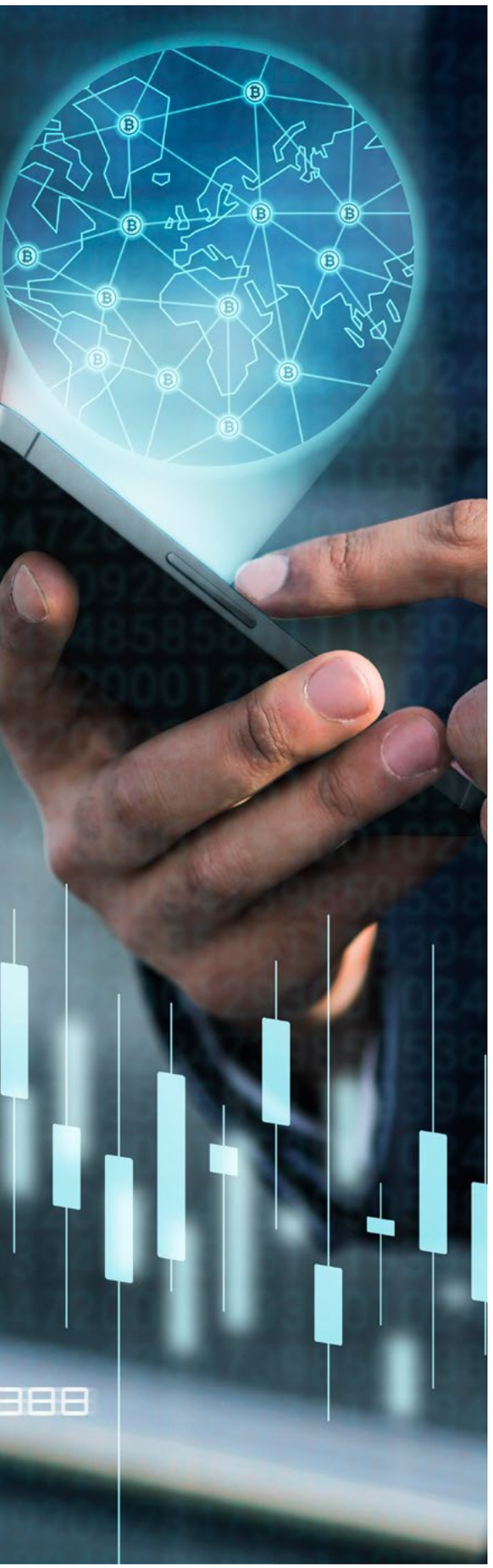
Mencionaba algunos beneficios para los usuarios; se hace más barato, hay más y mejores productos financieros a la medida, acorde a mis necesidades, se vuelve mucho más seguro el que yo pueda compartir mi información a través de canales seguros que, al final del día, es lo que hace el Open Banking.

Aquí hay muchos matices; en México hay algunas instituciones como BBVA que le entramos de lleno al juego del Open Banking, pero también hay otras que llegan con mayor recelo. Yo los invitaría a escuchar y entender los beneficios que trae el Open Banking, como son nuevas oportunidades de crear modelos de negocio profundos que se traducen al final del día en ingresos para los bancos.

Está la posibilidad de crear ecosistemas más ricos, lo mencionaba hace un momento, alianzas con las Fintech y esto se traduce en que las instituciones financieras van a poder entender y recibir información de mejores prácticas de tecnologías emergentes, tecnologías de punta, que seguramente no están sucediendo o desarrollando en los negocios tradicionales, pero sí en las Fintech y en los neobancos, lo cual es bastante positivo, refiriéndome a las alianzas.



REGRESAR AL ÍNDICE



Se hacen eficiencias operativas, se reducen costos y algo bien importante es que se retiene al cliente, es decir, los clientes, hoy en día cuentan con mucha oferta de productos y servicios financieros digitales, tienen una gama amplísima para escoger a sus proveedores de estos servicios. En la medida que los bancos podamos entender y ofrecer mejores soluciones financieras que son activadas o habilitadas gracias al Open Banking, vamos a retener mejor a nuestros clientes.

Y la seguridad, sin duda, se robustece de manera significativa con el Open Banking, se crea un marco riguroso por el intercambio de datos, y este punto es medular, pero se lleva a cabo con el Open Banking regulado. Hoy en México no existe una regulación secundaria que establezca las reglas en las que se va a intercambiar información a través de APIS, que es lo más seguro.

Este intercambio de datos seguro, estandarizado con protocolos de autenticación sólidos de manera segura, todavía no existe en México. Y quiero hacer un llamado al ecosistema, al regulador, a la Comisión para promover y publicar esta regulación.

Pero regresando al tema, se mueve mucho, se vuelve mucho más seguro el intercambio de datos y para los bancos también es mucho más transparente, como para el usuario, el manejo de estos datos. Yo, como banco, sé quién está consumiendo los datos de los clientes y para qué fines, y en virtud de eso puedo reaccionar y hacer mejores ofertas de donde mis clientes están buscando otros servicios que no están encontrando conmigo.

Por lo que se refiere a los usuarios, para ellos la transparencia está en que saben quién está consumiendo su información, para qué le están consumiendo, hasta cuándo pueden consumir esta información, es aquí donde encontramos el punto de partida del Open Banking, que es el consentimiento del usuario de servicios financieros, el cual se puede revocar en cualquier momento, porque hay transparencia, hay claridad en el manejo de la data.

Hablando de seguridad, no podemos ser omisos en cuanto al fraude, México tristemente es top 3 en el mundo en fraudes digitales; el Open Banking nos ayuda de manera muy fuerte a detectar, a prevenir y reaccionar de mejor manera al fraude; podemos identificar datos importantes de las personas que están queriendo hacer una transacción. Podemos observar patrones inusuales, actividades sospechosas de manera más eficiente, más rápida y reaccionar de manera más contundente.

También nos permite en este marco de seguridad, de transparencia y de prevención del fraude, autenticar de mejor forma a los usuarios. Yo sé que esta persona que dice ser Gabriel Pérez Mata, en realidad lo es porque ya se autenticó con su Banco, como lo haría de la misma forma que si revisara su estado de cuenta, nada más que en esta ocasión está iniciando un pago en la plataforma de algún tercero; esto, para el comercio que va a recibir el pago es más seguro, lo cual se traduce en menos fraudes que son costosos en ecommerce, para los bancos también porque ya no tienen que gestionar todos los cargos y para nosotros los usuarios es mucho más cómodo poder hacer transacciones seguras gracias al Open Banking.

REGRESAR AL ÍNDICE

Sin duda el Open Banking es, y seguramente será, cuando esté completa la regulación y su desarrollo, una herramienta que impulsará a la industria financiera. Con base en lo que nos has platicado, ¿en qué posición estaríamos, a nivel de uso de esta herramienta, con relación a los demás países de la región de Latinoamérica?

Lo que pasa es que no está tan avanzado el tema en Latinoamérica; en 2018, cuando se publicó la ley Fintech en la pasada administración del presidente Peña, fuimos punta de lanza, no solo en Latinoamérica sino en el mundo; fue un parteaguas y un gran punto de partida de cara a la regulación del ecosistema financiero digital.

Se menciona por primera vez a las finanzas abiertas en esta ley cuando se establece el mandato de las entidades financieras de exponer APIS para que pueda ser intercambiada la data financiera de los consumidores de estos servicios.

Pero hasta ahí se quedó; la necesitada regulación secundaria que establece cómo las entidades financieras vamos a llevar a cabo esto, no llegó, y lo menciono, no como reclamo, sino como un contexto que hace que nos quedemos muy atrás. Brasil en el 2018 todavía no estaba con una regulación como la ley Fintech; hoy ya nos pasó y está muy regulado; es el primer país en Latinoamérica que tiene un Open Banking regulado, y la adopción digital en Brasil es brutal.

Entonces, detrás de Brasil estamos todos los demás. México, muy rezagado; Chile ha hecho muy buen trabajo con una regulación, como dicen en Estados Unidos, market driven*, donde se unieron las Fintech y los bancos en un esfuerzo muy loable porque hay diferencias notables entre ambos grupos, no solo en Chile, sino en todo el mundo, y las hicieron de lado; juntos trabajaron para colaborar con el regulador para que se regule, valga la redundancia.

El Open Banking en Colombia está teniendo iniciativas políticas importantes de cara a la promoción del Open Banking, y en México, en el ecosistema, estamos tratando también de que sucedan las cosas, pero en un espectro general, insisto, el Open Banking está naciendo.

También se están discutiendo temas fundamentales donde no hay un consenso absoluto, ni siquiera en la Unión Europea con PSD2**, y ahora que está por publicarse PSD3. Hay temas de estandariza-

ción, el consentimiento, el manejo de los datos, la privacidad, sin duda, la contraprestación, la reciprocidad de los datos; son temas muy profundos, filosos, que generan posiciones encontradas entre los dos grupos involucrados más representativos que son las Fintech, por un lado, y las instituciones financieras por el otro, pero creo que lo importante es estar en la conversación con argumentos que promuevan la innovación y susciten la competencia, pero sobre todo, que contribuyan al crecimiento justo del Open Banking.

Estaremos siempre muy al pendiente de cómo se va desarrollando este tema. ¿Cómo vislumbras a la industria financiera en los próximos 2 años?

Creo que la digitalización no va a dejar de suceder; veo a los bancos cada vez entrando más fuerte en la digitalización de sus servicios, pero también a las Fintech creciendo y avanzando, a los neobancos ofreciendo mejores soluciones; veo tecnologías disruptivas como inteligencia artificial y blockchain, y sin duda la nube, siendo más relevantes en las instituciones financieras.

Creo que la tecnología de la inteligencia artificial es potentísima, tiene una capacidad transformacional gigantesca que le ofrece beneficios espectculares a los bancos; y tiene impactos positivos en muchas verticales. Está la vertical de atención al cliente, es decir, si tecnologías como ChatGPT tienen el robustecimiento de responder prácticamente de manera perfecta exámenes de admisión a escuelas de medicina o de derecho, pues, ¿cómo no esperar que no ayude a resolver un problema con la cuenta de nuestra banca en línea, sin tener que esperar horas en el teléfono?

Por otro lado, están los procesos internos de los bancos, que hoy todavía siguen siendo muy manuales y que tienen un componente de análisis y de procesamiento de data que siguen llevado a cabo los humanos. Creo que aquí hay una capacidad de eficiencia tremenda que se va a reducir, que se va a resumir en reducción de costos y en potenciar a estos seres humanos que están procesando data para que hagan cosas más más potentes.

Sin duda Open Banking lo veo creciendo, lo veo tomando mayor relevancia por el impacto que mencionaba hace un momento y porque es el paso natural en la carretera de la digitalización de la banca.

Veo más colaboración entre los bancos y las Fintech y las Bigtech; considero que estas últimas tienen una oportunidad importante de entrar a los mercados, lo vemos con Apple en Estados Unidos; en tan solo unos meses han logrado tener 20 mil millones de dólares en depósitos de sus clientes; esto es algo insólito para un una Fintech; tan solo a Nubank le ha costado más de 10 años tener una cifra que se pudiera comparar con este número; entonces, hay que estar pendientes de esto y nosotros en los bancos no bajar la guardia, no dormirnos en nuestros laureles, utilizar las tecnologías de vanguardia para competir de manera eficiente con los nuevos jugadores.

Con esto también me gustaría tocar un tema importante que es la inclusión financiera, quiero ver un futuro donde los jugadores, en el ofrecimiento de servicios y productos financieros, no echemos de lado a los segmentos menos favorecidos de la población que no tiene acceso a servicios financieros básicos y creo que con tecnologías como el Open Banking y la digitalización de la banca podemos cerrar la brecha de la inclusión financiera; podemos enfocarnos más y mejor en áreas rurales, en comunidades desatendidas, en ofrecer productos a estos segmentos desfavorecidos con soluciones más accesibles y más asequibles.

También veo un mejor esfuerzo en ciberseguridad y protección de datos, habilitado por lo que mencionaba hace un momento: Open Banking e inteligencia artificial. Así es como me gustaría, por lo menos a mí, ver el futuro.

No me queda más que agradecerte una vez más el tiempo y tus conceptos que has compartido con el público de Crevolution Magazine. ¿Hay algo más que quieras agregar?

Agradecerte el espacio, feliz de platicar contigo y con tu auditorio.

** Es una reacción impulsada por el mercado que opera completamente bajo el principio de oferta y demanda.*

*** (Payment Services Directive) es la Directiva Europea que regula los servicios de pago (por ejemplo transferencias, domiciliaciones, pagos con tarjetas…) realizados en Europa con la finalidad de impulsar la transparencia, la competencia, y la innovación de los servicios de pago del sector financiero.*

Consultoría

icm

te ayuda a potenciar:

El pensamiento estratégico de tu equipo

La aplicación de procesos altamente efectivos

El uso efectivo de tecnología

Las habilidades funcionales de tus colaboradores

Logra los **objetivos** de **negocio** de manera:

PRONTA **SOSTENIDA** **INCREMENTAL**

A través de la aplicación de **metodologías especializadas** que **inciden** en la **productividad, efectividad, calidad y armonización** de tus **planos estratégico, operativo y de soporte.**

Aplicación de **metodologías especializadas** en cada **plano funcional del crédito y cobranza**, sustentadas en el **Estándar de Operaciones de Cobranza EoCOB-ICM.**

EOCOB

¡Y tú te quedas con tu propio modelo operacional!

Pide hoy un diagnóstico de tu operación y empieza a transformarla.

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

Macropay

ALEJANDRO HERRERA CORREA

CEO de Macropay, ingeniero industrial, con más de 20 años de experiencia en diferentes industrias; 5 años en áreas restauranteras y 15 años en áreas de retail. Participó en la expansión de varias empresas como tiendas 3 B, entre otras.

La industria financiera ya tiene varios años desarrollándose y en camino hacia la era de la digitalización, la automatización de procesos; sin embargo, en los últimos 2 años los cambios han sido muy acelerados; sobre esta evolución, ¿cuál es tu visión del desarrollo que ha tenido el ecosistema financiero?

El ecosistema crediticio ha evolucionado de una manera impresionante en los últimos años. Uno de los aprendizajes más significativos es la importancia de cómo te adaptas y eres resiliente en un mercado tan cambiante.

Es vital ser flexible y cómo te adaptas rápidamente a nuevas tecnologías y a las necesidades y comportamientos de los consumidores. En Macropay confiamos en las personas, por eso reinventamos la manera en cómo ofrecemos los productos y herramientas. Todos los días trabajamos y estudiamos, e incluso nos damos la oportunidad de iniciar negocios. Después de la pandemia, muchas empresas han tenido un poco más difícil el acceso al crédito; entonces, eso de alguna manera lo capitalizamos consolidando nuestro modelo de negocio, para estar enfocados en ser más competitivos y en mejoras constantes.

Si me permites mencionarlo así, hay una pareja: retail y Fintech; ¿cómo hacer que esta pareja se vuelva exitosa y, sobre todo, rentable? ¿Cómo lo han hecho?

Si bien es cierto que el retail y el Fintech son dos negocios totalmente distintos, aun así, van de la mano, pero también son muy complejos. El retail es un negocio bastante demandante y complejo, y qué decir del negocio financiero.

VER ENTREVISTA

REGRESAR AL ÍNDICE

Hablando un poquito de cómo se combinan, cómo un negocio tradicional, que suele carecer de innovación, que hacen lo mismo de forma sistemática y no hay opción a ser flexibles o carecen de esta capacidad de adaptación, que en resume es más complejo, puede combinarse con la visión fresca del tema Fintech. Para ejemplificar esta unión, me gusta poner mucho el ejemplo de Uber y los taxis, es un negocio tradicional que ya existía y fue evolucionando a través de la tecnología.

Por nuestra parte en Macropay lo que hacemos es introducir soluciones digitales y tecnológicas que agilicen y provoquen que sea más fácil para los clientes.

Nosotros aprobamos 9 de cada 10 créditos en tan solo 10 minutos, sin importar si los clientes tienen historial crediticio, porque tenemos muchas alianzas estratégicas y desarrollamos un plan de expansión y continuidad para poder abrir 500 sucursales en los últimos 24 meses.

Es un tema bastante complejo porque el retail y Fintech son dos industrias complejas; sin embargo, cuando las sabes unir y aprovechas lo mejor de los dos mundos, resultan en un modelo de negocio impresionante.

Una respuesta en menos de 10 minutos, como la estás mencionando, para el otorgamiento de crédito, es fabuloso en esta industria; sin embargo, ¿cómo juegan con el tema de riesgo?, porque supongo que, al tomar una decisión de manera tan rápida, el riesgo se incrementa, ¿no es así?

Pues mira, de acuerdo con nuestras métricas y nuestro modelo de negocio, sabemos que conlleva cierto riesgo, y lo aceptamos; sin embargo, algo que

utilizamos de manera constante es la tecnología, gracias a la cual tenemos la capacidad de conectarnos a muchas bases de datos. Tenemos como aliados estratégicos a un sin fin de empresas que nos ayudan a hacer esto de una manera mucho más rápida. Obviamente consultamos Buró de crédito o bases de datos como el INE, como el CURP, revisamos correos electrónicos, líneas de teléfono; entonces, una combinación de más de 400 variables en menos de 10 minutos nos permite poder dar una respuesta a un cliente, independientemente si tiene un historial crediticio o no.

Aunado a esto, tenemos el fortalecimiento de nuestros modelos de riesgo que, a lo largo de los últimos años, ya con algunos millones de clientes, nos ha permitido cada vez madurarlos mejor y ser más asertivos en la decisión que tomamos en el otorgamiento de crédito y su análisis.

Hablando de Macropay, siendo un modelo divergente, desde tu visión, ¿qué los ha llevado a ser hoy un caso de éxito en la industria financiera?

Parte de la visión que nosotros tenemos en Macropay es abrir el mundo de la tecnología y el crédito a todas las personas. Nosotros creemos mucho en la inclusión financiera y algo que nos hace únicos y diferentes a los demás es justo un poco de lo que hablábamos: otorgar estos créditos en menos de 10 minutos a personas que tal vez las instituciones tradicionales se los hubieran negado.

También tenemos la combinación de innovación tecnológica y comprensión profunda del mercado mexicano, en un proceso que sea confiable, que sea ágil para otorgar este crédito sin fricción; un modelo de negocio que combina lo mejor del mundo retail y del mundo fintech resulta en un proceso justamente sin fricción, que al final los beneficiados son los clientes.

El resultado de este gran éxito ha sido a través de un plan de expansión bastante robusto, abriendo cerca de 600 sucursales en 26 estados.

Alejandro, tocas un tema, digámoslo así, delicado, que es la inclusión financiera, porque si bien es cierto se han tenido avances, no solo en México sino en el resto de Latinoamérica, en esta parte todavía hay temas pendientes para poder decir que ya hay una completa inclusión financiera. En este aspecto, ¿qué es lo que nos está haciendo falta o qué puede hacer que por fin esta inclusión financiera sea una realidad?

Creo que hay mucho por hacer. **Muchas empresas hablamos de la inclusión financiera y pensamos que solo por dar un crédito estamos integrando personas al sector financiero, pero la realidad es que se trabaja con los mismos clientes, entonces hay que ir por las personas que realmente no tienen un historial crediticio, hay que darles la oportunidad de confiar en ellos para poderles ayudar a mostrar los beneficios de tener un crédito.** Por otro lado, también hace falta mucha tarea por parte de toda la industria financiera en cuanto a la educación financiera propia de las empresas que otorgan crédito, pero también de los clientes; hay mucho desconocimiento y mucha información que tal vez los clientes no saben o interpretan de una manera distinta, entonces creo que también nuestra labor es participar y crear cultura y educación financiera para realmente ser mucho más incluyentes.

Algo que, por ejemplo, yo he vivido mucho y he visto de cerca, es que muchas fintechs que vienen de Estados Unidos, donde sí trabajan sobre todos los canales digitales, sobre mucha tecnología, pero la realidad es que solamente van a un sector del mercado que son los que ya tienen acceso a la tecnología y toda la gente que realmente no tiene acceso a un crédito, que pudiera ser gente de sectores vulnerables, tal vez de algunos poblados o de centros de ciudades que no son tan desarrolladas, ellos siguen sin tener este acceso a la tecnología y, por ende, no tienen acceso a los créditos.

Entonces, lo que hacemos en Macropay es tener ubicaciones privilegiadas; estamos en los principales poblados de las ciudades, estamos en los principales centros comerciales y también en los centros de las ciudades. Tratamos de abarcar todos los nichos y realmente ser incluyentes, llegar a todos los mercados.

Hablábamos en un inicio de este desarrollo acelerado en los últimos 2 años de la industria financiera, con ello también ha venido un cambio con los clientes. No es el mismo cliente que teníamos antes de la pandemia o durante ella al que es hoy; ¿cuál verías que es la principal evolución que ha tenido este cliente de servicios financieros?

Parte de la evolución que ha habido con los clientes y que provocó la pandemia es justo que se vieron obligados a empezar a tomar nuevas formas de cómo pedir, vivir y pagar estos créditos. Por ejemplo, hablando un poco del tema de payments, normalmente, muchos clientes están acostumbrados a ir a pagar al banco o ir a pagar a sus sucursales, y ahora, con todo el tema impulsado por la pandemia, muchos empezaron a utilizar medios digitales; esto yo creo que nos ayudó a avanzar algunos años en esa brecha, donde a lo mejor la forma tradicional de hacer las cosas ya no era necesaria o ya no era lo más viable en estos momentos. La evolución del cliente en cuanto a cómo adquirir los créditos y probar nuevas formas de crédito y cómo realizar los pagos ha sido muy grande.

En tu opinión, con todas las tendencias que hay ahora en la industria financiera, ¿cómo vislumbras que estas pueden estar impactando al ecosistema crediticio, en los próximos 6 meses o un año?

Bueno, definitivamente son varias; te puedo hablar de la tecnología y el análisis de datos con todo el tema de inteligencia artificial y machine learning. En las empresas crediticias cada vez están más en tendencia el uso de estas herramientas, para poder determinar los riesgos con mayor precisión. Yo creo que esto no va a parar, al contrario, cada vez se va a fortalecer más.

También veo un fuerte crecimiento en temas de ciberseguridad, justo al ser un sector digital y al ser vulnerable o susceptible a riesgo ciberataques y fraudes; también las fuentes y las empresas suelen invertir mucho en esta parte, para proteger los datos de los clientes. Creo que la competencia y la consolidación también va a ser algo muy importante.

A medida que el mercado crece, es probable que veamos fusiones de empresas y este boom de los supuestos unicornios que, con el cierre del fondeo tras los últimos 2 años complicados, realmente se están quedando jugadores con ofertas de valor.

Y, finalmente, los riesgos macroeconómicos, en el sector financiero todos los factores de fluctuaciones en tasas de interés en temas de inflación y tensiones comerciales pueden impactar el ecosistema crediticio, que ahora para este cierre de año se ve bastante estable.

Alejandro, gracias por tu tiempo y por compartir tu experiencia con los lectores de Crevolution Magazine.

REGRESAR AL ÍNDICE

Hoy celebramos **20 años de éxito** y queremos agradecer a todos aquellos que han sido parte de nuestra historia.

A lo largo de estos años, hemos sido testigos de cómo **nuestras soluciones** han **transformado** la forma en que se **gestionan los equipos de crédito y cobranza.**

Hemos visto cómo **nuestras metodologías** han **impulsado resultados sobresalientes**, generando un **impacto positivo en las finanzas** de nuestros clientes y en su capacidad para enfrentar los desafíos del mercado.

Agradecemos a nuestros clientes, aliados y colaboradores por su confianza y apoyo a lo largo de estos años.

¡Juntos hemos alcanzado grandes logros y seguiremos avanzando hacia un futuro brillante!

icm

CREVOLUTION®

FEATURE SPACE

SAÚL OLIVARES

General Manager para Iberoamérica en **Featurespace**

VER ENTREVISTA

Primero que nada, muchas gracias por la oportunidad de participar en esta entrevista. Tengo casi 6 años en Featurespace, soy mexicano de nacimiento, aunque ya tengo la mitad de mi vida viviendo en otros países. Hoy en día radico en el Reino Unido.

La industria financiera siempre ha estado en constante desarrollo, con la llegada de la pandemia, el crecimiento en el ecosistema financiero, hablando de tecnología y divergencia, tomó más velocidad. En tu opinión, ¿cuál es el aprendizaje significativo que le ha dejado al sector, este evento?

Sin duda, la transformación digital es un aspecto fundamental que la pandemia ha traído como aprendizaje al sector financiero. En Latinoamérica y en México esta situación ha sido todavía más evidente. Hay muchos indicadores, e investigaciones de mercado que apuntan a Latinoamérica como la región en donde ha habido un mayor crecimiento refiriéndonos a la adopción digital en todos los ambientes y enfocados al mundo de los servicios financieros, pues vemos por ejemplo que en el comercio electrónico, el crecimiento en la región es de los más acelerado en esta etapa post pandemia, comparado con cualquier otra región del mundo.

Lo anterior obedece a diversos motivos, uno de ellos tiene que ver con una baja inclusión financiera previo a la pandemia, esta situación aceleró los trabajos de digitalización, porque en la pandemia todos nos vimos obligados a estar en confinamiento y tuvimos que adoptar como práctica común, el uso de servicios como, los pagos digitales, las compras por internet, etcétera, de esta manera se podía continuar con el día a día. Ello ha forzado a las instituciones financieras a esta transformación digital para aceptar pagos digitales, para poder tener un entendimiento desde el onboarding, cuando anterior a la pandemia era estrictamente

REGRESAR AL ÍNDICE

necesario hacer trámites en persona, pues hoy en día muchos de estos servicios financieros ya son posibles vía digital, sin tener que acudir a una de las sucursales de las instituciones financieras.

Muy interesante este panorama que nos has planteado, este vértigo que se vive en la industria sin duda es de beneficio para los usuarios de servicios financieros, sin embargo, desgraciadamente, los cibercriminales también se desarrollan a pasos acelerados. Estimado Saul, en tu calidad experto en este tema de ciberseguridad, ¿cuál es la situación actual de este asunto tan importante? ¿En qué posición estamos? ¿Cuáles son los riesgos y dónde somos más vulnerables?

Yo hablaría de 2 cosas; por un lado, la vulnerabilidad que ha provocado este aceleramiento en la inclusión financiera, ya que hoy en día millones y millones de mexicanos y latinoamericanos, de la noche a la mañana, han adoptado una vida digital, por necesidad, esto es resultado de la pandemia como ya lo hemos comentado.

Con este crecimiento muchas de estas personas que no tenían el conocimiento o la práctica, son vulnerables ya que este desconocimiento los lleva a ser víctimas de estafas o de ataques de ciberseguridad, esto por un lado. En otra vertiente, también vemos cómo la inteligencia artificial se ha masificado en adopción por ejemplo del uso de herramientas como ChatGPT, que hoy en día es tan famosa y es mencionada de manera constante en todos los medios de comunicación.

La inteligencia artificial y sus herramientas, como lo mencionamos anteriormente, está siendo utilizada no solo en México y el resto de Latinoamérica, sino en todo el mundo, pero no solo por los usuarios de servicios financieros, sino también por los criminales, esto con el fin de ser más sofisticados, más eficientes en cometer delitos, entonces, eso lo que está provocando es un disparo enorme en el volumen y la intensidad de ataques, de ciberseguridad así como de intentos de cometer crimen financiero.

Entonces, este crecimiento exponencial, que se tuvo debido a las circunstancias ya mencionadas de la pandemia, ha derivado en que, al tener más personas en el uso de servicios digitales y herramientas de inteligencia artificial, su propio desconocimiento o falta de práctica en utilizar este tipo de tecnologías, es lo que están aprovechando los cibercriminales. ¿Es así como lo planteas?

Efectivamente, entonces, los grados de sofisticación varían, pero podemos empezar mencionando los más básicos, y hablo algo tan común como lo es que cientos de miles o millones de consumidores no adoptan prácticas que son básicas para proteger su propia identidad, para proteger sus accesos digitales a los servicios financieros, en donde los delincuentes fácilmente encuentran una forma de entrar y poder cometer ilícitos, y también tenemos el otro lado de la moneda, aquí estamos hablando de una mayor sofisticación, ya que es en donde, con la adopción y uso de la inteligencia artificial de forma masificada se llega a convertir el problema en algo mucho más difícil de detectar y de combatir, porque si bien sabemos que las estafas telefónicas, han existido siempre, ahora vemos un incremento sustancial en esta práctica. Cuando se usa la inteligencia artificial para copiar la voz de familiares, de amigos y pretender ser ellos, llegar a una persona, robar sus datos de identidad, influenciarla para que ella ingrese a su cuenta bancaria, haga un movimiento, un traspaso, un pago, se vuelve más común y fácil. Esta situación de engaño vuelve el problema de los ciberataques o ciberfraudes una actividad mucho más sofisticada de lo que era anteriormente.

Estimado Saul, hoy convivimos en el ecosistema crediticio, con temas como Open Banking, Open Finance, inteligencia artificial, machine learning, etcétera. ¿Ves que estas herramientas colaboren de alguna manera en la reducción del cibercrimen en este sector al que nos referimos?

Bueno, el machine learning y en general la inteligencia artificial, está siendo adoptada en todas las industrias, en todos los rincones del mundo. Esta adopción de la tecnología está siendo usada tanto por los malos como por los buenos, vamos a decirlo así, entonces, esta situación se convierte en un juego del gato y el ratón.

Lo que es fundamental, desde el punto de vista de la protección de los servicios financieros y del cuidado que se debe tener a nivel empresarial, es tratar de continuar una inversión sostenida a nivel de innovación, de esta forma intentar estar siempre un paso delante de los estafadores, de los criminales, en mi opinión es la forma más efectiva para poder combatir el gran problema de los delitos y el crimen financiero.

La respuesta entonces está en la innovación, es decir, la mejor vacuna es estar actualizándonos y creando nuevos mecanismos de protección, en el día a día.

Totalmente de acuerdo y es algo de lo que en Featurespace nos jactamos y enorgullecemos mucho, que somos una empresa que tuvo su origen en la prestigiada Universidad de Cambridge, en el Reino Unido y que hoy en día mantenemos vínculos muy cercanos con ellos. Te platico que tenemos un equipo de decenas de científicos de datos. Las mentes más brillantes que se ocupan en innovar, estudiar datos, hacer experimentos, todo con el fin y propósito de implementar tecnología que siempre esté adelante de los delincuentes, para con ello poder ayudar de una forma más efectiva al sector financiero en el combate al fraude y crimen financiero.

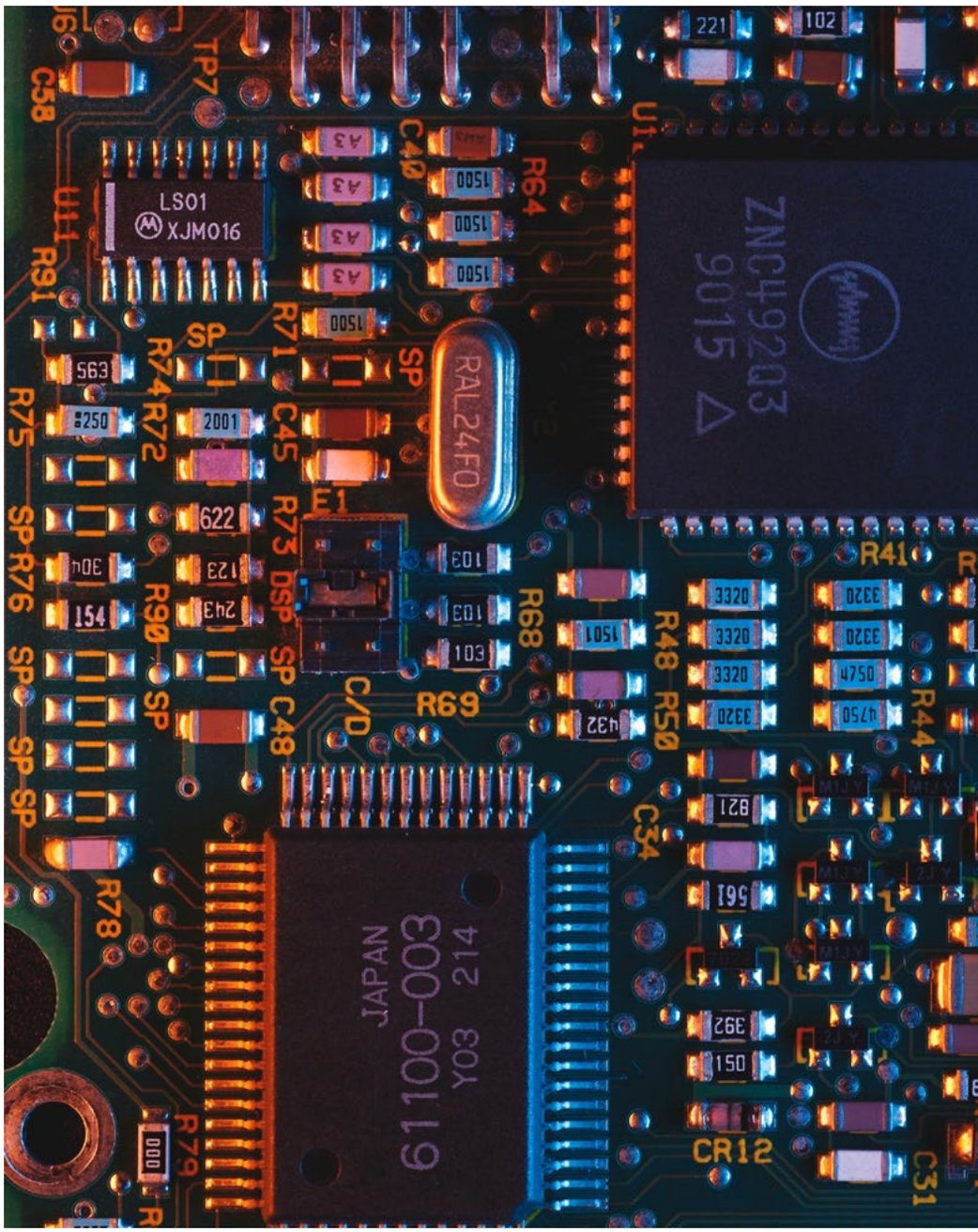
Apelando a tu calidad de experto en la región, te quiero preguntar específicamente, sobre Latinoamérica. ¿En qué posición está comparada con el resto del mundo en este tema de ciberseguridad y del uso de herramientas que prevengan estos delitos financieros?

Por la observación y análisis que he hecho y en múltiples conversaciones con entidades financieras en toda la región, lo que veo es que la brecha se ha acortado, hay una aceleración en la adopción de la tecnología, obligada por el impacto de no hacerlo.

Me explico, en el sector financiero es muy fácil medir el impacto que tiene el no tomar medidas en el combate al cibercrimen, esto se debe a que las pérdidas causadas por los delitos financieros son multimillonarias para las instituciones, además del daño reputacional que eso provoca, la falta de credibilidad en el mercado, que también orienta a los consumidores a pensarlo dos o tres veces antes de dar su negocio o de inscribirse a servicios digitales provistos por una institución financiera.

REGRESAR AL ÍNDICE

Hoy en día se convierte en algo que el sector financiero se lo toma muy en serio, porque sabe que si no se invierte, si no se innova o si no hay sinergias con aliados, que tienen tecnología de punta, en el mediano plazo se va a ver una reducción en su participación de mercado, entonces esto hace que se transforme en uno de los pilares fundamentales para el sector financiero, la inversión en la innovación y tecnología.



Estamos en una constante búsqueda de innovación, de divergencia en la industria financiera, y más con los temas que hemos platicado. ¿Tú ves algún modelo que sea divergente, que este causando o que vaya a motivar un cambio sustancial en los próximos meses o años en el sistema financiero?

Sí, la verdad es que en los últimos meses hemos visto varias tendencias que están impactando al sector; por un lado, es el cambio de responsabilidad con respecto a los delitos financieros, ya que la práctica del sector, históricamente, cuando ocurre un delito, una estafa, un fraude bancario el que pierde es el consumidor.

Hoy en día, derivado por las experiencias, del sector mismo, pero también forzado un tanto por la ley, dependiendo de la legislación de cada region, ciertos gobiernos han puesto mucho ímpetu en forzar a las instituciones financieras a hacerse dueños del problema de las pérdidas causadas por los delitos. Entonces, al pasarles esa responsabilidad del consumidor a las instituciones financieras está provocando que estas últimas, lo tomen con mayor seriedad en su estrategia y en la inversión en innovación.

Asimismo, también vemos la otra tendencia que es establecer mecanismos o modelos de compartición de datos dentro de la industria que permitan como gremio ser más efectivos en el combate a este creciente problema de ciberseguridad y en específico del crimen financiero. Vemos iniciativas muy interesantes en diversos países, sea México o España, en Reino Unido, en otras regiones en donde el sector se está juntando y se están implementando modelos para una compartición de forma segura de datos sin violar evidentemente temas de privacidad, etcétera, para de esa manera, tener más riqueza en la información y en los datos y así ser más efectivos en el combate contra este problema.

Te quiero agradecer que hayas compartido con nosotros y con nuestro público tu conocimiento. ¿Quisieras agregar algo más?

Simplemente agradecerte y a Crevolution como organización. Sabemos de lo prestigiado que es la actividad que ustedes tienen en México y estoy muy deseoso de participar en el próximo evento en Ciudad de México, en las próximas semanas.

Muchísimas gracias por la oportunidad.

LA CONFIGURACIÓN DE LA **CARTERA DE CRÉDITO** AL PRIMER SEMESTRE 2023

Se va consolidando el crecimiento

Estimado lector de Crevolution Magazine, en esta ocasión te presentamos el análisis de la cartera de crédito del sistema financiero regulado al cierre del primer semestre del año 2023.

La cifras que reportaron las instituciones financieras reguladas a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores al mes de junio de este año fue por un valor de 8,163 MM* de pesos. Esta cifra representa un incremento ya que al final del año 2022 en esta misma sección, reportamos un valor de la cartera de 8,007 MM de pesos.

De acuerdo con los números obtenidos de fuentes como lo son, 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, Sofipos y Uniones de crédito se conformó de la siguiente manera:

Distribución de la Cartera de Crédito por Institución

TOTAL CARTERA	MONTO EN MILES DE MILLONES DE PESOS	% DE PARTICIPACIÓN EN MERCADO
BANCO COMERCIAL	$6,425	78.7
BANCA DESARROLLO	$1,250	15.3
SOFOMERS	$258	3.2
SOCAPS	$143	1.8
SOFIPO	$41	0.5
UNIONES	$46	0.6
TOTAL	**$8,163**	**100%**

En esta gráfica, se puede apreciar que la Banca Comercial es la entidad que más recursos dispone en el mercado de crédito con alrededor del 79% del total de la oferta crediticia, lo que representa 1 punto porcentual por arriba de la cifra reportada en la entrega anterior de Crevolution Magazine.

Al analizar la estructura de la cartera de crédito del sistema financiero regulado, se observa que al hacer una clasificación de acuerdo con el fin para el cual esta etiquetado, el crédito comercial que aquí está conformado principalmente por el financiamiento que se otorga a las empresas y actividades productivas, representa aproximadamente el 54% de la oferta, seguido con el 21% del crédito al consumo representado por tarjetas de crédito, automóvil y nómina en ese orden. El crédito a la vivienda es el tercer lugar con el 16% del total de la cartera crediticia.

Al comparar estos resultados con los obtenidos al cierre del año del 2022, encontramos que el crédito al consumo y el de vivienda, crecieron 1 punto porcentual.

Distribución de la cartera de crédito según su fin

TIPO DE CRÉDITO	MONTO EN MILES DE MILLONES DE PESOS	% DE PARTICIPACIÓN EN MERCADO
COMERCIAL	$4,378	53.6
CONSUMO	$1,713	21.0
VIVIENDA	$1,298	15.9
OTROS CRÉDITOS	$774	9.5
TOTAL	**$8,163**	**100%**

REGRESAR AL ÍNDICE

Adentrándonos en un análisis al detalle, te podemos compartir, querido lector, que en lo referente al crédito comercial, es la banca la que más recursos tiene destinado a este fin, ya que su cartera representa alrededor del 69% de la oferta crediticia en este rubro, seguido por el 23% que tiene en el mercado la Banca de Desarrollo.

En la siguiente gráfica, te mostramos la distribución de la cartera comercial del sistema financiero regulado.

CRÉDITO COMERCIAL POR OTORGANTE	MONTO EN MILES DE MILLONES DE PESOS	% DE PARTICIPACIÓN EN MERCADO
BANCO	$3,005	68.6
BANCA DESARROLLO	$1,024	23.4
SOFOMERS	$258	5.9
SOCAPS	$28	0.6
SOFIPOS	$16	0.4
UNIONES	$47	1.1
TOTAL	**$4378**	**100%**

CONSUMO	MONTO EN MILES DE MILLONES DE PESOS	% DE PARTICIPACIÓN EN MERCADO
BANCO	$1,319	77.0
SOCAPS	$101	5.9
BANCA DESARROLLO	$29	1.7
SOFOMERS	$238	13.9
SOFIPO	$26	1.5
UNIONES	$0	0
TOTAL	**$1713**	**100%**

Ya hablábamos del crédito al consumo, este tiene su mayor oferta en los bancos que como podemos apreciar en la gráfica siguen marcando la pauta con un 77% de la oferta total, las Sofomers son la segunda entidad que más financiamiento de este tipo con el 14 por ciento.

Debemos recalcar que a donde más recursos destina el sistema financiero mexicano regulado en temas de crédito al consumo, es a la tarjeta de crédito seguido, muy de cerca por el crédito de automóvil y en un tercer lugar el crédito de nómina.

En cuanto al tercer tipo de crédito que se etiqueta, el destinado a la vivienda, en el primer semestre del año 2023 cerró con una cartera valuada en 1,298 MM* de pesos. De esta cantidad, el sector bancario aportó el 98%. Estos resultado representan un pequeño incremento en el valor de la cartera ya que al cierre de 2022 se tenían invertidos en este rubro 1,242 MM pesos.

En este primer semestre del año se ha visto que continúa la recuperación del crédito en el sector financiero, las cifras al compararlas con las del cierre del año pasado, denotan un crecimiento, así mismo los índices de morosidad han estado controlados aunque en algunos casos estos han crecido (en nuestra sección Morosidad en Numeros de esta entrega tendrás más detalles).

Desde nuestra óptica lo que resta de este año 2023 seguirá siendo retador para la industria financiera; sin embargo, cada día se denota de manera plausible el continuo crecimiento de la cartera de crédito, así mismo se puede apreciar que las instituciones financieras reguladas que conforman este ecosistema crediticio siguen solidas y aportando recursos para el crecimiento de la economía del país.

Y tú querido lector ¿qué opinas?

VIVIENDA	MONTO EN MILES DE MILLONES DE PESOS	% DE PARTICIPACIÓN EN MERCADO
BANCO	$1,272	98.00
BANCA DESARROLLO	$10	0.77
SOFOMERS	$2	0.15
SOCAPS	$13	1.00
SOFIPOS	$1	0.08
UNIONES	$ -	0
TOTAL	**$1298**	**100%**

MM: millonees de pesos.

Fuentes: CNBV Portafolio de Información. (s. f.). Recuperado 14 de marzo de 2023, de https://www.cnbv.gob.mx/Paginas/PortafolioDeInformacion.aspx

Con datos de la CNBV a junio de 2023, procesados por Crevolution Magazine.

LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS APLICADA EN EL ECOSISTEMA CREDITICIO

En el entorno empresarial actual, las organizaciones se enfrentan a desafíos constantes en términos de otorgamiento de crédito y negociación de cobranza. El uso de la inteligencia de negocios (business intelligence, BI) se ha vuelto crucial para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en estos procesos.

En este artículo, querido lector, exploraremos las ventajas que ofrece la inteligencia de negocios en el proceso de otorgamiento de crédito, así como al momento de la negociación de cobranza.

Ventajas de la inteligencia de negocios en el otorgamiento de crédito

Estimado colega, como sabemos el proceso de otorgamiento de crédito, además de tener como objetivo principal el seleccionar y clasificar a los clientes de nuestra cartera crediticia según el grado de riesgo, también es el punto de inicio para tener una cartera de crédito sana, por eso usar BI en este proceso aporta a tener mayor certeza al análisis de datos y a la toma de decisiones.

Análisis de riesgo mejorado: La inteligencia de negocios permite a las instituciones financieras analizar grandes volúmenes de datos históricos y actuales para evaluar el riesgo crediticio de los solicitantes. Mediante el uso de algoritmos avanzados y modelos predictivos, la inteligencia de negocios ayuda a identificar patrones y señales de advertencia que podrían indicar un mayor riesgo, el análisis de riesgo mejorado a través de la inteligencia de negocios lleva a una reducción significativa en las tasas de incumplimiento y colabora a mejorar la rentabilidad.

Toma de decisiones informada: **Proporcionar a los equipos de crédito información relevante y oportuna para respaldar la toma de decisiones, es otra de las ventajas que BI, suma al proceso de otorgamiento de crédito. Mediante paneles de control interactivos y reportes automatizados, los analistas de crédito pueden obtener una visión general de los indicadores clave de rendimiento, como la relación deuda-ingresos, historial de pagos, capacidad de pago, la implementación de la inteligencia de negocios en la toma de decisiones crediticias sin duda ayudará a tener mayor precisión y eficiencia en la aprobación de créditos.**

Segmentación de clientes: Segmentar a los clientes con base a diversos criterios, como el comportamiento de pago, la rentabilidad o el potencial de crecimiento, facilita la personalización de las estrategias de otorgamiento de crédito, lo que resulta en una mayor satisfacción del cliente y en un aumento de la cartera de crédito.

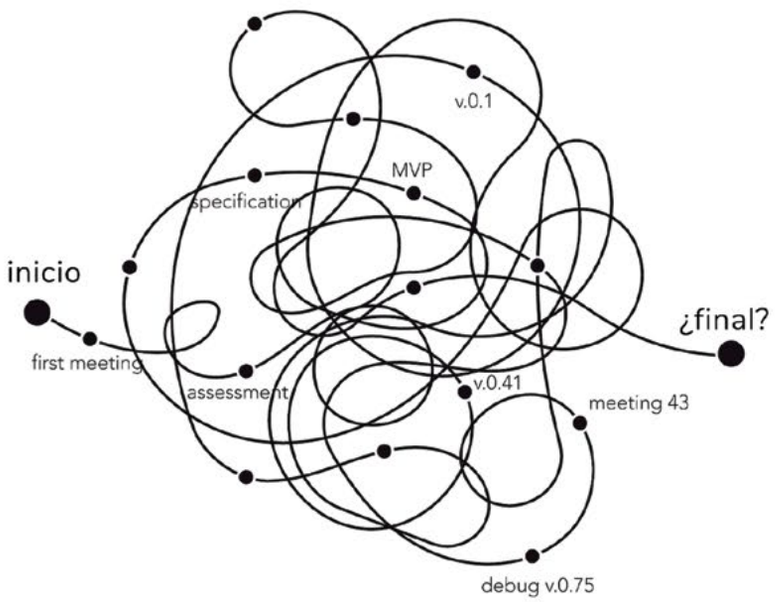
La segmentación de clientes a través de la inteligencia de negocios suele ser eficaz para identificar oportunidades de crecimiento y mejorar la retención de clientes.

REGRESAR AL ÍNDICE

Basikon

Success matters.

LENDING - LEASING - MICROFINANCE - WALLET



sin nosotros.

con Basikon.

100% workflow

Flexibilidad absoluta para crear nuevas experiencias cliente. Fácil y sencillo de configurar.

100% API

Una plataforma 100% API, SaaS diseñada para conectar con el ecosistema y ofrecer una configuración sin límites.

100% personalizable

La plataforma admite todo tipo de casos de uso: desde crédito al consumo en POS o ecommerce (BNPL) hasta leasing, renting, microfinanzas o wallets digitales.

www.basikon.com

Ventajas de la inteligencia de negocios en la negociación de cobranza

Negociación de cobranza proactiva: El uso de BI, permite a las organizaciones identificar patrones y tendencias de pago, lo que facilita la detección temprana de clientes con riesgo de morosidad. Al utilizar análisis predictivos, la inteligencia de negocios ayuda a priorizar las acciones de cobranza y a asignar recursos de manera más efectiva.

Automatización de procesos: La inteligencia de negocios permite automatizar tareas repetitivas y rutinarias en el proceso de negociación de cobranza. Mediante el uso de reglas, flujos de trabajo automatizados y la omnicanalidad, las organizaciones pueden enviar recordatorios de pago, generar informes de deudas pendientes y realizar seguimientos de manera eficiente. Está probado que la automatización de procesos a través de la inteligencia de negocios da como resultado una reducción de costos operativos y una mayor eficiencia en la gestión de cobranza.

Optimización de estrategias de negociación: El uso de la inteligencia de negocios en este punto, colabora a que se tenga, un análisis detallado sobre el comportamiento de los clientes en el proceso de negociación de cobranza. Al comprender las preferencias, necesidades y limitaciones de los deudores, las organizaciones pueden adaptar sus estrategias de negociación de manera más efectiva.

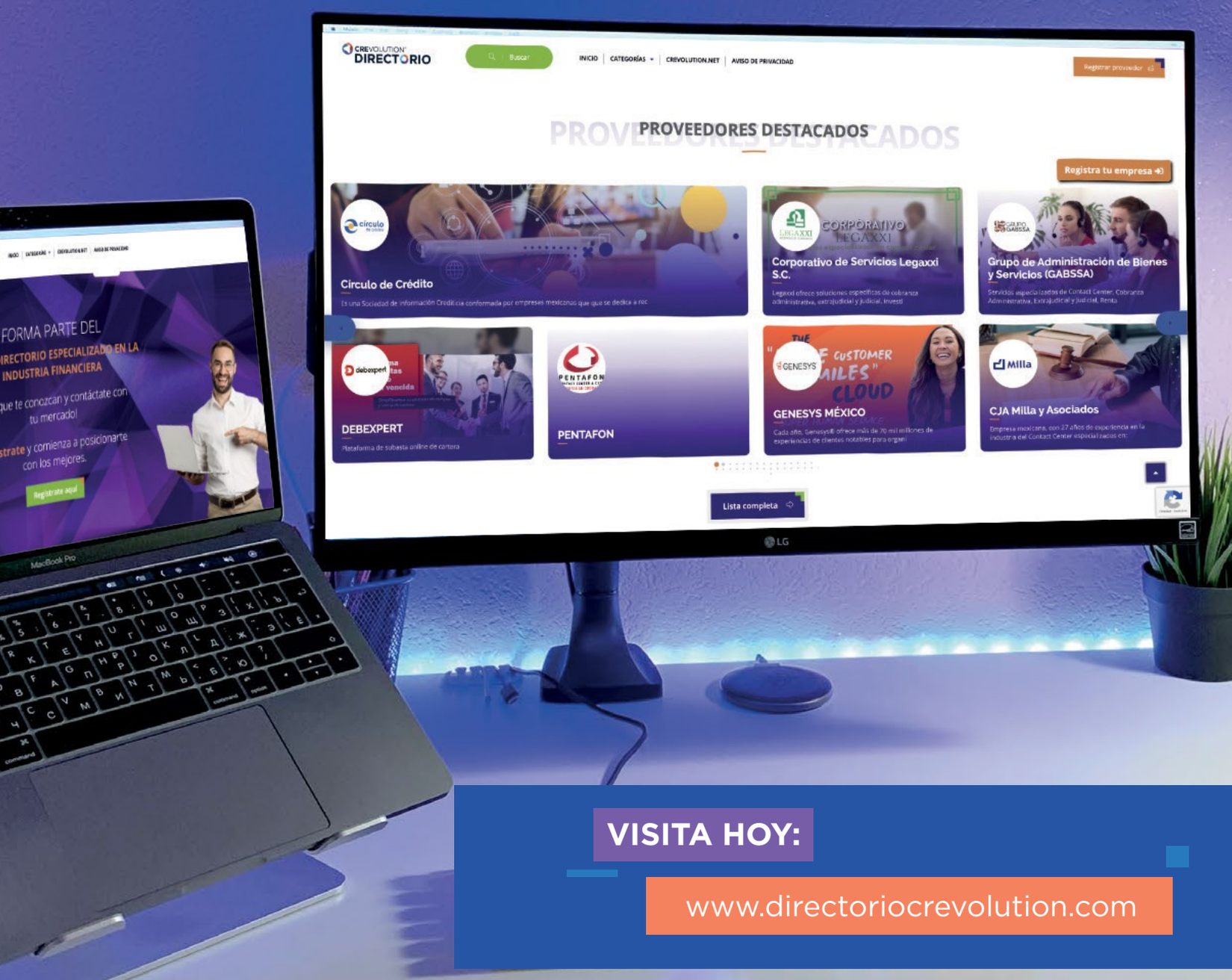
En resumen, querido lector, la inteligencia de negocios desempeña un papel crucial en el otorgamiento de crédito y la negociación de cobranza, brindando ventajas significativas a las organizaciones. Desde un análisis de riesgo mejorado hasta una gestión de cobranza proactiva y una toma de decisiones informada, BI ofrece herramientas y perspectivas valiosas. Al implementar soluciones como las presentadas aquí, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia operativa, reducir el riesgo crediticio y aumentar la rentabilidad.

Para mayor Referencias consultar:
González, A., López, M., & Ramírez, J. (2022). Segmentación de clientes y fidelización utilizando inteligencia de negocios en la banca. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Computacionales.
Johnson, R., & Davis, S. (2021). Business Intelligence in Credit Risk Management: A Review. International Journal of Advanced Computer Science and Applications.
López, C., & Sánchez, P. (2021). Implementación de un sistema de inteligencia de negocios para la gestión de cobranza en una empresa de servicios. Investigación, Desarrollo e Innovación en Tecnología.
Rodríguez, E., & Martínez, L. (2020). Aplicación de inteligencia de negocios en el proceso de recuperación de cartera vencida. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación.
Ruiz, M., Sánchez, G., & Torres, V. (2022). Optimización de estrategias de negociación de cobranza mediante inteligencia de negocios. Revista Internacional de Tecnología de Información y Comunicación en Educación.

CREVOLUTION®
DIRECTORIO

Encuentra a los **mejores proveedores especializados** de la **INDUSTRIA FINANCIERA** del crédito y la cobranza **en LATAM.**

- SERVICIOS
- CONSULTORÍA
- TELECOMUNICACIONES
- EQUIPO Y MOBILIARIO
- SOFTWARE ESPECIALIZADO
- TECNOLOGÍA



VISITA HOY:

www.directoriocrevolution.com

5 CLAVES PARA TENER UN MODELO DE OPERACIÓN FUNCIONAL EN COBRANZA

El área de cobranza en estos tiempos desempeña un papel fundamental en la sostenibilidad financiera de todas las organizaciones. El no tener un modelo de operación funcional adecuado puede ser la causa de una disminución de la rentabilidad, la liquidez, de que la cartera vencida aumente y con ello afectar negativamente la reputación y marcha de las organizaciones. Por lo tanto, es esencial diseñar un modelo que se ajuste a las necesidades específicas de cada organización y que permita una gestión efectiva de los procesos de cobranza.

Aquí querido lector te damos una visión general sobre 5 puntos que consideramos en ICM fundamentales para llevar a cabo esta tarea.

1. Evaluación de la cartera de créditos

El primer paso para diseñar un modelo de operación funcional en el área de cobranza es realizar una evaluación exhaustiva de la cartera de créditos. Esto implica identificar los clientes con mayor riesgo crediticio, analizar los patrones de pago históricos y determinar la efectividad de las estrategias de cobranza anteriores. La información recopilada en esta etapa proporciona una base sólida para desarrollar enfoques personalizados de recuperación de cartera.

2. Segmentación de clientes

Una vez que se ha evaluado el riesgo y probabilidad de cobro de la cartera de créditos, se recomienda, segmentar a los clientes de acuerdo con su capacidad de pago y nivel de riesgo (principalmente). La segmentación permite asignar recursos de manera eficiente y diseñar estrategias específicas para cada grupo de clientes. Los segmentos pueden incluir clientes con pagos regulares, aquellos que han retrasado algunos pagos y aquellos que han caído en morosidad.

3. Implementación de tecnología y análisis de datos

La tecnología como ya lo hemos platicado en anteriores entregas, juega un papel clave en la eficiencia operativa del área de cobranza. La implementación de sistemas de gestión de cobranza y análisis de datos permite automatizar procesos, monitorear el comportamiento del cliente y predecir la probabilidad de incumplimiento. Esto permite a los equipos de cobranza actuar de manera proactiva y tomar decisiones informadas para maximizar la recuperación.

REGRESAR AL ÍNDICE

4. Comunicación efectiva

La comunicación es un aspecto central y de vital importancia en la cobranza, no solo en estos tiempos, sino desde que la cobranza es cobranza.

Un modelo de operación funcional debe incluir estrategias de comunicación efectivas que sean respetuosas y se ajusten a las preferencias del cliente. Esto puede incluir recordatorios de pago, notificaciones por correo electrónico o mensajes de texto, y el establecimiento de un canal de comunicación directa para resolver dudas o problemas relacionados con los pagos.

5. Capacitación y desarrollo del equipo de cobranza

Para garantizar el éxito de un modelo de operación se requiere contar con un equipo de cobranza bien capacitado y motivado. La capacitación en habilidades de negociación, servicio al cliente y manejo del estrés es fundamental para garantizar que los asesores de soluciones financieras puedan enfrentar los desafíos diarios con confianza y profesionalismo.

En resumen. Un modelo de operación funcional en el área de cobranza es esencial para la salud financiera de cualquier organización. La evaluación adecuada de la cartera de créditos, la segmentación de clientes, el uso de tecnología y análisis de datos, la comunicación efectiva y la capacitación del equipo son componentes clave que garantizan una gestión exitosa de la cobranza.

Implementar un modelo sólido y basado en mejores prácticas proporciona una ventaja competitiva y mejora la relación con los clientes al brindar soluciones personalizadas que se ajusten a sus necesidades financieras.

Para mayor Referencias consultar:
Smith, J. (2020). Cobranza efectiva: Estrategias para recuperar deudas pendientes. Editorial Finanzas S.A.

Johnson, A. & García, M. (2019). Segmentación de clientes en el área de cobranza: Un enfoque práctico. Revista de Gestión Financiera, Brown, R. (2018). Tecnología y análisis de datos en la gestión de cobranza. Harvard Business Review. González, L. (2022). Comunicación efectiva en la gestión de cobranza: Estrategias para mejorar la relación con los clientes. Journal of Finance and Accounting. Díaz, C. (2021). Desarrollo del equipo de cobranza: La importancia de la capacitación continua. International Journal of Financial Management.

PANORAMA DEL FONDEO PARA INSTITUCIONES NO BANCARIAS

Marcela es salvadoreña, economista, con 20 años de trayectoria en la agencia de calificación FitchRatings, recientemente se le nombró, como cabeza del área analítica para México y Centroamérica, cubriendo instituciones financieras no bancarias.

En tu opinión ¿cuál es el aprendizaje que nos dejó a la industria financiera, en general, la crisis por COVID-19?

Como agencia, y considero que también las instituciones financieras no bancarias que calificamos, pasamos por momentos verdaderamente difíciles donde reinaba la incertidumbre, se perdía un poco el sentido de los plazos de tiempo que normalmente manejábamos porque estaban evolucionando las cosas a un ritmo que no conocíamos y creo que los primeros temas que surgieron para las instituciones financieras no bancarias, tanto en Centroamérica como en México, era la vulnerabilidad de algunos modelos, la capacidad de pago de la gente, lo cual fue muy evidenciado cuando cesaron salarios, iniciaron despidos. Los negocios tuvieron que cerrar, vimos afectaciones muy profundas y muy rápidas en los balances y en los estados de resultados de las financieras no bancarias, sobre todo conducidos por deterioros en la morosidad y en aquellos modelos en los cuales no hubo ningún tipo de medida de alivio, léase los modelos no regulados.

UNA CHARLA CON:
MARCELA GALICIA,
Directora Senior del Área Analítica de Instituciones Financieras No Bancarias FitchRatings

REGRESAR AL ÍNDICE

Creo que otro punto importante que aprendimos es la alta dependencia que tenían algunas instituciones y algunos modelos del contacto persona a persona; aquellos modelos donde el promotor anda en la calle, hablando con la gente; mucha dependencia del efectivo o de la cobranza en sitio, demostró no ser un modelo preparado para soportar el estrés de la pandemia, por lo cual vimos retos operativos importantes.

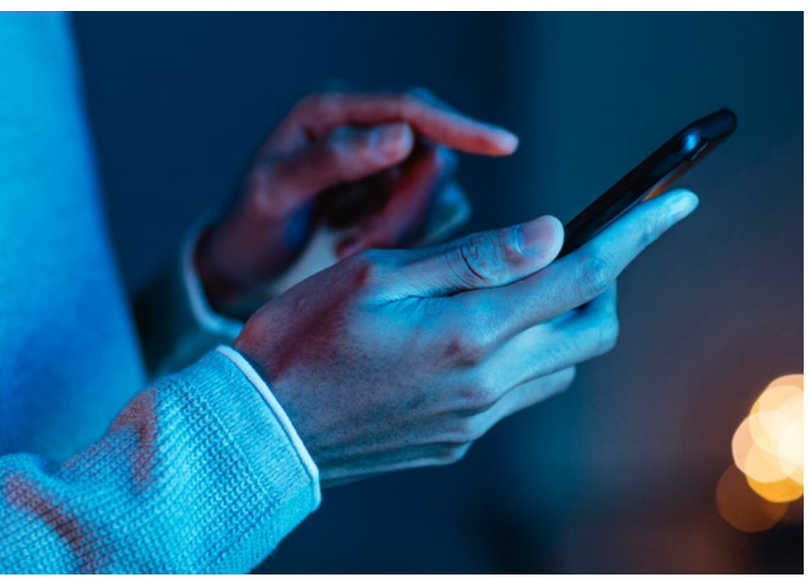
Y un tercer reto sucedió precisamente al interior de las empresas; aquellas que tenían alta dependencia de estar en los lugares físicos a donde están sus oficinas y aquellas que no estaban preparadas para el trabajo remoto, para los horarios variables.

También tuvieron al inicio retos operativos importantes que evidentemente fueron superados.

Claro, muchas gracias, Marcela. Hablas de estos retos operativos que se tuvieron durante esta época y que de alguna manera fueron superados. ¿En qué posición estamos ahora?

Creo que depende del modelo de negocio. **Encontramos dentro del portafolio de instituciones que califica Fitch, compañías que ya tenían mucho camino recorrido en el tema tecnológico, que ya funcionaban con apps, con plataformas para el acceso de sus clientes, lo cual les facilitó mucho y más bien se convirtieron en la opción debido a que tenían todas estas posibilidades de contacto;** sin embargo, encontramos otros modelos que eran muy dependientes de los contactos persona a persona que se demoraron un poquito más en retomar estos contactos con efectos, digamos, sobre la cobranza, efectos sobre la colocación.

Esto hace más evidente la necesidad del desarrollo tecnológico como parte del desarrollo de los modelos de negocio y el elemento diferenciador que este desarrollo tecnológico puede traer a las instituciones financieras no bancarias.



Hablando un poco del tema, a veces álgido, del fondeo en las instituciones financieras, ¿qué ha cambiado en esta época? ¿Ha cambiado de alguna manera a raíz de los eventos que hemos estado platicando? ¿Cuáles han sido las limitantes que han tenido que superarse?

Sí, mira, tal vez la pandemia y el efecto sobre el desempeño financiero de las compañías tuvo un impacto en el apetito de los proveedores de recursos, hasta cierto punto limitado, en mi opinión. Considero que los eventos de default que ocurrieron en el mercado mexicano, que ya son seguramente conocidos por la audiencia, Alfa Credit, Crédito Real, entre otros, generaron riesgos reputacionales importantes para la industria y cada uno de ellos fue complicando el panorama de fondeo para las siguientes emisoras en acceder al mercado.

A este punto, yo te diría que la visión de la agencia es que los mercados financieros internacionales, a donde un grupo limitado de instituciones financieras no bancarias accedía de forma regular con tickets hasta cierto punto importantes, sobre todo en consideración al tamaño que tenían las compañías, no se ve todavía abierto o con demanda para nuevas emisiones de deuda. Nos quedan entonces los mercados locales, los cuales en un principio se mostraron más resilientes al riesgo reputacional; sin embargo, ya hubo incumplimientos en este mercado local que también pensamos han reducido la demanda por el sector financiero no bancario, a la cual se suma el incremento propio de las tasas.

Esta combinación hace que el riesgo-retorno que las financieras no bancarias estaban ofreciendo se vuelve menos atractiva, cuando las tasas ya son altas, aún en modelos de menor riesgo relativo. La banca local, tanto la banca pública como la banca comercial, también se llevaron ciertos impactos que la están impulsando a trabajar con un poco más de prudencia y a ser más selectiva en aquellos modelos a financiar. Entonces, ¿qué ha cambiado? Vemos tasas más altas, montos más chicos, plazos más cortos y un mayor número de requisitos, un mayor análisis por parte de los inversionistas y los fondeadores antes de dar el paso y comprar.

Hay emisoras que siguen yendo al mercado y los bancos siguen dando crédito, pero no es un momento fácil para acceder al fondeo para las financieras no bancarias.

Un panorama muy retador para el sector financiero no bancario. ¿Hay en el horizonte algún modelo que pueda cubrir estas necesidades del sector específicamente?

Lo que tenemos en el portafolio de financieras no bancarias es una gran diversidad de modelos de negocio, cada uno con sus características propias, ahí radica lo interesante del trabajo que nosotros hacemos, también lo retador, y me gustaría compartir contigo algunos elementos que en nuestra experiencia pueden diferenciar aquellos modelos de negocio que tienden a ser más resilientes.

En primer lugar, observamos que los modelos con menores niveles de concentración, sea por modelo de negocio, por región o por proveedor de fondos, son aquellos que tienden a ser más resilientes, porque si una fuente de recursos se ve temporalmente limitada, hay otras fuentes donde la entidad ha construido cierto historial, tiene cierta relación que le permiten seguir fondeando su operación y seguir creciendo.

Y, por otro lado, la concentración de vencimientos a donde una sola pared o un solo bullet de pago se constituye un riesgo de financiamiento a corto plazo, es también una llamada de alerta y ha sido uno de los elementos que ha precedido las bajas de calificación y eventuales default de las compañías que yo discutía antes.

Asimismo, el riesgo propio de la liquidez se puede mitigar cuando el modelo de negocio tiene una generación de efectivo más dinámica, esto quiere decir que aquellos portafolios o aquellas carteras de préstamos que se cobran con mucha regularidad y generan más efectivo, permiten a las compañías mantener cierto control sobre las brechas de liquidez y anticipar su capacidad de pago. Lo opuesto a plazos más largos de cobranza o a portafolios que pueden ser más sensibles a un deterioro en la calidad de la cartera.

Entonces, en este análisis que hacemos vamos identificando ciertos aspectos que, o están presentes en el balance, o se pueden construir a fin de lograr modelos de negocio que sean más resilientes a la escasez de fondeo, la cual es un ciclo. Puede ser que en los siguientes meses empecemos a ver algunas señales de que este ciclo se está rompiendo y hay cierta demanda adicional para fondear este tipo de operaciones. Pero vendrán nuevos ciclos, es inevitable.

Y quisiera dirigir hacia allá la siguiente pregunta, si ustedes, desde lo que han estudiado, y en tu calidad de experta en este tema, ¿a dónde ves la tendencia del sector? ¿Qué podemos esperar para el sector en los próximos 6 meses?

En el caso de Fitch, nosotros presentamos una perspectiva anual para todos los sectores que calificamos y la perspectiva del sector de financieras no bancarias la traemos en negativo, desde prácticamente el ejercicio 2021, es decir, desde que comenzamos a ver estos eventos de incumplimiento, empezamos a marcar dentro de las tendencias para el sector de financieras no bancarias, un deterioro derivado de las condiciones de fondeo.

Esto quiere decir que, en determinado momento, si no vemos que hay una mejora o una señal de alivio en las condiciones de fondeo para el sector, eventualmente nuestra métrica del entorno operativo podría tender a la baja, separándose de la que tenemos para sectores como, por ejemplo, el de bancos. De momento, la tendencia para el sector bancario es estable y la tendencia para el sector de financieras no bancarias sigue negativa.

¿Qué estamos esperando para que sea estable? Creo que es una pregunta que nos hacen mucho, y definitivamente esperaríamos ver señales de una mayor apertura de fondeo.

REGRESAR AL ÍNDICE

Y en el mercado local esperaríamos ver nuevamente un apetito por plazos, un poco más largos que calcen mejor con las carteras de préstamos y también quisiéramos ver un poco más de emisiones, que estas fueran más grandes y acordes al tamaño de las diferentes compañías. Esto nos indicaría que haya acceso a fondeo sin garantía, porque otro punto que hemos observado en cuanto a los cambios que decíamos antes del fondeo es que tal vez hay un apetito mayor por proveer facilidad de fondeo que sean garantizadas ante los incumplimientos.

El fondeador está buscando la forma de generar una recuperación más alta en un escenario de incumplimiento y eso viene de la garantía.

Esas son las tendencias, lo que se espera podría suceder. Siendo así ¿Consideras que hay las condiciones para que puedan por lo menos iniciar estos puntos que marcas como torales para que cambie esta situación?

Creo que el cambio de la perspectiva de bancos a estable es una primera señal de que al menos las condiciones del entorno no están afectando a uno de los segmentos más fuertes. Desde el punto de vista regulatorio, de tamaño y de franquicia. Pienso que esto alcanzará eventualmente a las financieras no bancarias, pero ante el entorno actual de tasas y ante la inflación que todavía permanecía en niveles altos, creo que todavía estamos a ciertos meses de llegar hasta ahí.

Aspectos positivos que hemos notado es que ya en dos ocasiones consecutivas la tasa de interés de referencia está estable, ya no hemos observado nuevos incrementos por ese lado y en cierta medida el apetito de la banca estatal sobre el sector se mantendría. Que la tendencia sea negativa no significa que van a bajar todas las calificaciones, significa que vemos presiones en el entorno y que cada uno de los intermediarios financieros no bancarios calificados tiene características propias que le permiten sortear o no el desafío que se enfrenta a nivel del entorno.

Muchas gracias, Marcela. ¿Algo más que quieras agregar?

Yo comentaría que como agencia nos mantenemos siempre al tanto, cercanos a los emisores que calificamos. También quiero comentarte que hace pocos meses se revisó la metodología de financieras no bancarias. La versión en español ya se publicó y está actualmente en revisión del regulador. Pensamos que esta metodología, que es una revisión de la metodología anterior, introduce aspectos interesantes del análisis de las financieras no bancarias, como pesos fijos similares a lo que hacemos en bancos y una segunda métrica de liquidez, la cual revela la cobertura de corto plazo y nos pone el foco en aquellos modelos que podrían ser más riesgosos desde el punto de vista de la fluidez de recursos.

Estas son las combinaciones con menos deuda garantizada y menos cobertura de liquidez a corto plazo. La metodología es muy larga, pero considero que estos cambios pueden ser de interés de la audiencia para revisar y entender más a fondo el trabajo que hacemos las calificadoras de riesgo.

Estaremos muy pendientes de esto que nos comentas y te agradezco una vez más el tiempo que has dado para los lectores de Crevolution Magazine.

OCÉANOS AZULES, CHATGPT, METAVERSO, LA VISIÓN FRESCA DE LA COBRANZA

UNA CHARLA CON: ALAN RAMÍREZ,
CEO en Grupo Empresarial COPERVA

Desde tu óptica, ¿cuál fue el aprendizaje significativo que la pandemia dejó al ecosistema crediticio?

De entrada, quisiera mencionarte que la pandemia afectó a todas las industrias, a todos los sectores, ¡vamos! En general la afectación fue en todas las actividades del ser humano. Nos dimos cuenta de que nada es estático, todo está en constante cambio y en situaciones como esta, todo se acelera. Ahora bien ya hablando específicamente del ecosistema crediticio al cual pertenece la Cobranza, hemos observado avances significativos, y con esto no solo me refiero al avance de la tecnología en sí, sino también a la manera que hoy en día, se concibe y aborda el crédito y la cobranza. Hoy no solo se trata de ver a las personas con morosidad como un segmento, sino de centrarnos en el individuo, en su situación y de ahí partir para mirar más allá en cómo darle servicio. Del lado de la tecnología, ahora poco a poco se está posicionando el uso de la inteligencia artificial, la cual sin lugar a duda será un factor desencadenante de cambios en la manera de hacer las cosas.

VER ENTREVISTA

REGRESAR AL ÍNDICE

Muy interesante lo que mencionas Alan, siguiendo en la misma línea de lo que comentas de la tecnología te pregunto: ¿de qué manera conviven la inteligencia artificial y la cobranza?

En mi entender puede haber diversas formas en que la inteligencia artificial y la gestión de cobro hagan match. En la actualidad, las redes neuronales y la inteligencia artificial se basan en el entendimiento de la data, es decir, en la información que estos algoritmos van aprendiendo para volverse expertos.

Aprenden patrones matemáticos y estadísticos que les permiten de esta manera, predecir comportamientos y es en este sentido, que la inteligencia artificial está transformando los paradigmas en el ecosistema crediticio. Por ejemplo, en el campo de la cobranza, hemos estado observando avances notables ya que se han estado desarrollando modelos matemáticos de predicción de cuentas por pagar, y estos no solo consideran los números, sino también a la persona en sí, como lo mencionamos con anterioridad, al incluir en este análisis sus hábitos de consumo y su relación con su historial crediticio. También hoy convivimos con bots de voz, herramienta que analiza los diversos argumentos del cliente, entendiendo el motivo de la negativa de pago y ofreciendo alternativas de solución.

Queda claro que la cobranza está teniendo una evolución; sin embargo, sigue habiendo temas pendientes y álgidos como lo son las gestiones de cobro que son más parecidas a una extorción, o también podemos ver la discriminación que existe en sectores vulnerables y lo cual vuelve a sus integrantes un blanco fácil a la llamada, cobranza ilegítima. En este marco, mi estimado Alan, ¿qué tiene que cambiar para que la ética en la cobranza sea una realidad?

Estoy de acuerdo contigo Gabriel, este tipo de procesos o malas prácticas son inherentes a los humanos, y refiriéndome directamente a la ética, esta debe ser un aspecto que se refleje desde la alta dirección en las empresas dedicadas a la cobranza. Es fundamental entender que nuestra labor no solo consiste en cobrar, sino también en salvaguardar la reputación de nuestros clientes. Buscar un enfoque de ganar-ganar entre el deudor y la entidad crediticia es esencial, si logramos romper con los paradigmas de la vieja escuela de la cobranza, en ese momento, tendremos la clave para generar cambios significativos y de fondo. A pesar de los esfuerzos legislativos y privados por fomentar las buenas prácticas en el sector, estas se han convertido en letra muerta. Somos pocas las empresas de cobranza que realmente buscan beneficios mutuos, los que nos dedicamos a esta actividad, debemos tener muy presente que la reputación puede verse dañada en un abrir y cerrar de ojos debido a malas prácticas.

¿Se puede aplicar el concepto de océanos azules en la Industria de la Cobranza?

El concepto de "océanos azules" definitivamente puede ser aplicado. Este término, propuesto hace aproximadamente 20 años por los doctores W. Chan Kim y Renée Mauborgne, se refiere a la búsqueda de nuevos mercados donde la diferenciación sea clara. Aunque la industria de la cobranza es altamente competitiva "un océano rojo", aún hay oportunidades para encontrar nichos poco explorados y desarrollar enfoques distintivos. No se trata sólo de innovar en tecnología, sino también de mejorar prácticas, obtener certificaciones y aplicar estrategias basadas en experiencias de otros sectores. De manera concreta, nuestro centro no debería enfocarse en crear una nueva tecnología que cambie el rumbo de la cobranza, vamos, lo que yo planteo va desde la perspectiva de generar canales efectivos, buscar mediante la comunicación esa fórmula de ganar-ganar entre los clientes y los que nos dedicamos a la cobranza.

Metaverso, ChatGPT, entro otros conceptos son cada vez más utilizados en el ecosistema crediticio. ¿Consideras que las empresas de cobranza utilizarán estas herramientas en su labor?

Por supuesto, lo visualizo. Te comento que considero que estamos avanzando hacia nuevos horizontes y la inteligencia artificial, con el concepto de ChatGPT, está revolucionando la forma en que operamos en diversos sectores, incluyendo la cobranza. La inteligencia artificial representa un cambio trascendental en la historia de la humanidad y está abriendo nuevas oportunidades. Se vislumbra la aplicación de tecnologías como blockchain y el metaverso en la cobranza, esto ya se explora en empresas jóvenes del sector y en algunas empresas estadounidenses con las que he tenido interacción, se trabaja en buscar la integración de estas tendencias en la industria de la cobranza, no solo en México, sino en todo el mundo.

En tu opinión, ¿qué modelo divergente se puede convertir en tendencia en el ecosistema crediticio?

Creo que el concepto de "metaverso" se convertirá en una tendencia en los próximos años. Aunque actualmente la tecnología está poco democratizada, los nuevos lanzamientos como las gafas de realidad aumentada de Apple pueden cambiar el panorama. El uso de estas gafas, al igual que lo hizo Facebook en su momento con Oculus, puede revolucionar la forma en que interactuamos con la tecnología, por lo tanto debemos prestar atención, ya que pueden llegar a transformar la industria de la cobranza, así como otros sectores que dependen del ecosistema.

Ya para terminar, vamos a jugar al futurólogo, aprovechando esta visión tan clara y fresca que tienes, ¿dónde ves posicionada a la industria de cobranza en los próximos 2 años?

Pues mira, de entrada veo una industria muy enfocada en el cliente, que no esté solamente concentrada en la información cuantitativa de la deuda, sino muy enfocada en la información cualitativa del cliente, en sus características. También veo una industria estandarizada a nivel de la seguridad de la información, será obligación por parte de todos los que nos dedicamos a esto, tener una infraestructura que garantice a las entidades que no habrá posibilidad de fuga de datos.

Considero que la tecnología cada vez tomará un papel más relevante en la operación, dejando a las personas un tanto de lado pero enfocándose hacia la estrategia.

Hace 10 años, seguramente la premisa era la facturación, no preocupaba tanto el tema de la infraestructura como tal, la gente, etcétera. Hoy por hoy y en el futuro nos vamos a preocupar por cuidar al cliente desde cómo hacemos la cobranza, cómo garantizamos que no haya pérdida de datos. Es un hecho que la industria de la cobranza está cambiando. La pregunta aquí es si estamos preparados para ello y si nuestras organizaciones realmente pueden sostener este tipo de desarrollo.

Entonces, justamente los invitaría a revaluar nuestras ventajas competitivas como empresa y pensar cómo mantenerse y evolucionar en este negocio.

INNOVATTIA
Worldwide IT Concept

CREE UNA CONEXIÓN

ÚNICA E INNOVADORA

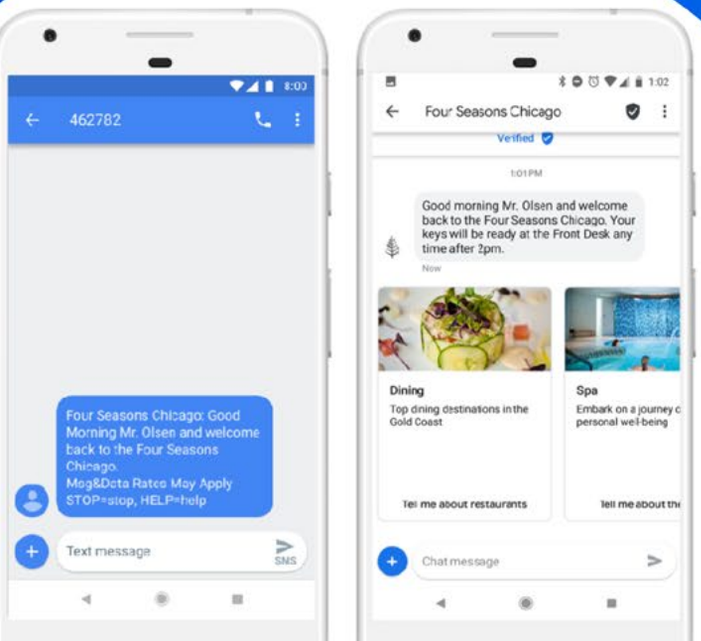
El servicio de mensajería enriquecida RCS (Rich Communication Service) es la **siguiente fase de la mensajería SMS**, que **no se limita** solo a texto.

Una experiencia **empresa-cliente más dinámica y cercana** en la que buscamos innovar tu marca para captar a tus clientes.

- Interacción
- Mensajes Multimedia
- Personalización

Funciones enriquecidas para que las marcas interactúen con sus clientes:

- Marca de confianza
- Medio enriquecido
- Mejores métricas
- Fácil de responder
- Tranquilidad y seguridad para el cliente
- Códigos QR fáciles de usar
- Acciones de ahorro de tiempo



Contáctanos:
Tel.: 52 (55) 3099-4790
E-mail: contacto@innovattia.com

COBRANZA COGNITIVA SISTEMATIZADA: EL MODELO QUE CREA EXPERIENCIAS MEMORABLES

La única forma de maximizar la cobranza con una óptima experiencia a los clientes es a través de la implementación de nuevas tecnologías que faciliten este proceso.

Nuestro modelo de Cobranza Cognitiva, permite evolucionar a nuevas y mejores estrategias basadas en Inteligencia Artificial (IA), para el análisis de la información del comportamiento de cada cliente acreedor de crédito, mejorando significamente la recuperación de cartera.

MODELO PREDICTIVO CON IA

Con el uso de IA y modelos de Machine Learning, se analiza la información histórica de los usuarios y generamos modelos predictivos, dando como resultado "The Best Time to Collect". Este análisis, basado en la recepción de data a partir de cada uno de los intentos de cobro, determina las medidas óptimas para el aumento de las tasas de recupero, generando eficiencias en el contacto y ahorros en la marcación.

MODELO DE MARCACIÓN INTELIGENTE

Tener contacto con el deudor es el inicio de una buena cobranza, la interconexión de los carriers es uno de los principales obstáculos, por lo que analizar la información para identificar a qué carrier se le distribuye mayor tráfico en cada momento es fundamental. Basado en inteligencia artificial, es un proceso que varía la asignación del tráfico y el volumen asignado en tiempo real, de acuerdo a características como temporalidad, zona geográfica, intentos, horarios, carrier destino, producto, carrier de salida, entre otros; lo que contribuye a incrementar el contacto hasta en un 300%.

REGRESAR AL ÍNDICE

INTEGRACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

Mediante la integración de todos los canales de voz y datos (WhatsApp certificado, mail, sms, blaster, etc.) en una consola única, y con un programa predeterminado, se logra generar un proceso automático de envío masivo y simultáneo. Estos canales están conectados a los modelos predictivos y diferentes reglas de negocio previamente configuradas, logrando más eficiencia en el proceso, utilizando el medio más eficiente en cada tiempo o característica del adeudo.

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDO

Se genera nuevo contenido para las diferentes plantillas ocupadas para todos los medios. Este es más conciso, genera valor para el cliente y llama su atención.

MODELO DE SPEECH & TEXT ANALYTICS

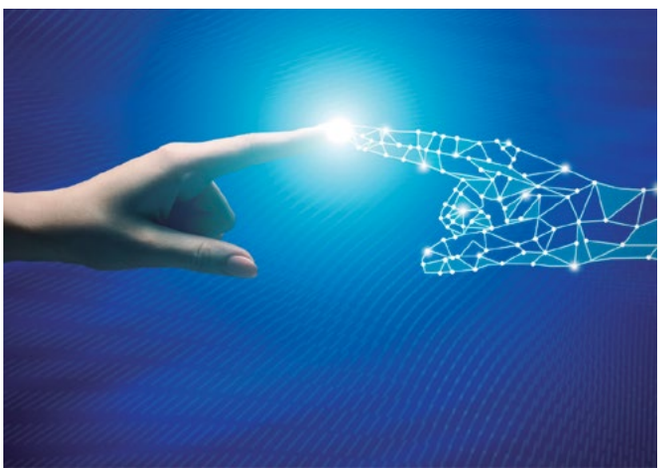
Con Speech & Text Analytics los robots leen o escuchan hasta el 100% de las llamadas o interacciones, lo que erradica las malas prácticas de los ejecutivos y entrega información de valor para el negocio, obtenida directamente de la voz de los clientes. Esto permite tomar acciones y retroalimentar al área de generación de crédito, facilitando generar estrategias dirigidas.

Gracias a nuestro modelo de cobranza cognitiva sistematizada y sus sobresalientes resultados, somos el aliado número 1 de una de las principales financieras de México, somos líderes de vanguardia en estrategias de cobranza y fuimos reconocidos con el premio Nacional Customer Experience por el "Mejor uso de tecnología aplicada a la experiencia del cliente", reforzando nuestro compromiso por dar soluciones efectivas en el momento preciso, para que antes de que nuestros clientes tengan una necesidad, contemos ya con una solución a su medida.

Implementar omnicanalidad mejora la experiencia del cliente al cuidar el nivel de intrusión y permitirles utilizar el medio que más les convenga a la hora que prefieran. La mejora en la experiencia da como resultado mayor efectividad en el contacto y por tanto, en la recuperación de cartera.

"Sin embargo, hablar solo de omnicanalidad no es suficiente. La cobranza digital debe evolucionar y tiene un gran aliado en la Inteligencia Artificial, que aumenta la precisión de las nuevas estrategias de recupero. "

Un modelo basado en Inteligencia Artificial y especialmente creado para la cobranza, aprenderá de cada acción para optimizar de forma personalizada la comunicación con cada deudor, generando acciones que eficienten cada proceso y mejoren los resultados de la mano de la tecnología.



Acerca de Pentafon:

Con más de 18 años de experiencia, Pentafon opera Centros de Contacto para servicios de cobranza, atención y ventas, para grandes corporativos. Cuenta con 2,600 estaciones en 7 centros en México y Latinoamérica y certificaciones de clase mundial como PCI-DSS Nivel 1, ISO 27001, ISO 18295, ISO 9001, SOC 2, Modelo Global CIC 2.0 y ANSI/TIA 942 TIER II. Pentafon utiliza tecnología de Genesys para brindar servicios omnicanal de alta calidad y continuidad, gracias a su infraestructura técnica en alta disponibilidad.

Conoce más en: www.pentafon.com

ICCE ABOGADOS-CALL & AMP; CONTACT CENTER

Una charla con los socios fundadores y directores de la empresa

INNOVACIÓN Y CALIDAD EN COBRANZA ESTRATÉGICA

ICCE inició sus operaciones en 2012 en Guadalajara Jalisco, sus fundadores el Lic. Sergio Andrade V, Lic. Alfonso Vazquez G. y Lic. Salvador Chávez V, con experiencia de más de 15 años en cobranza deciden emprender la empresa al darse cuenta de la necesidad de las intituciones financieras y de consumo en facilitar servicios de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial.

ICCE ofrece servicios en cobranza estratégica y efectiva, ofrecemos a nuestros clientes un modelo de plan de trabajo que se adecue al tipo de producto de cada empresa, lo que ha llevado al corporativo a situarse dentro de las mejores Agencias de cobranza del Estado de Jalisco.

"La cobranza va en constante evolución y tenemos que adaptarnos a los cambios que eso implique, hoy en día existe la necesidad de volver a tocar la puerta de los deudores y brindarles una solución "face to face", nuestra permanencia por más de 12 años en el mercado se debe a una sola cosa: la perseverancia, comenta el Lic. Sergio Andrade.

ICCE brinda sus clientes un servicio integral, los socios fundadores son abogados y eso le da un plus a la agencia ya que en algunos casos de manera extrajudicial no se puede conseguir el cobro y se opta por demandarlo cuando el cliente así lo requiere.

ICCE cuenta con 3 call centers, la matriz ubicada en Guadalajara, otro en cdmx y uno más en Tepic, Nayarit.

Así mismo cuenta con oficinas de enlace en Monterrey, Aguascalientes, y Puerto Vallarta.

REGRESAR AL ÍNDICE

NUESTROS CLIENTES

Actualmente ICCE brinda los servicios de cobranza a Instituciones bancarias como **Banco Azteca y Bradesco** y a empresas como **Liverpool, Suburbia, Telcel, Bodesa, Stanhome, caja popular Oblatos, caja popular San José de Tlajomulco, etc.**

De igual manera ICCE brinda servicios jurídicos en materia mercantil, bancaria, civil, familiar y penal.

"Contar con una plantilla de colaboradores proactivos, que entiendan el concepto de ganar-ganar hacer que demos a nuestros clientes los resultados esperados", comenta el Lic. Salvador Chávez.

"La diferencia de ICCE radica en que entendemos que todas los portafolios son distintos y hay que conocer a detalle los productos de nuestros clientes para poder saber qué plan de trabajo aplicar" aseguran los fundadores.

Banco Azteca

Bradesco

Liverpool

Suburbia

telcel

BODESA

STANHOME

Caja Oblatos
AHORRO·CREDITO·SERVICIOS

San José de Tlajomulco UNISAP
COOPERATIVAS FINANCIERAS

LA TECNOLOGÍA, UN ALIADO IMPRESCINDIBLE

De la mano de los grandes cambios en la cobranza, la tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental para ICCE.

Hoy en día trabajamos con Inteligencia artificial que nos permite generar más de 1,000,000 de llamadas diarias en nuestros 3 call center, de igual manera los sistemas de blaster y marcador predictivo, chatbot, etc., facilitan la contactación de los deudores aumentando la productividad de la empresa.

"El correcto seguimiento a nuestras campañas tecnológicas nos asegura un 50% en el cumplimiento de las metas, el otro 50% lo conseguimos con el control a nuestros supervisores de cartera", asegura Alfonso Vázquez.

ICCE recibe una asignación mensual de 150,000 cuentas, lo que se traduce en una recuperación aproximada de 7 millones de pesos mensuales.

La visión de ICCE es ubicarse dentro del top 10 de las mejores agencias de cobranza del país, la perseverancia, la innovación y la estrategia hacen que el crecimiento de la empresa continúe.

CIBERSEGURIDAD, TECNOLOGÍA Y MODELOS DIVERGENTES EN LATINOAMÉRICA

La industria financiera y en especial, el ecosistema crediticio, en los últimos 15 años se ha venido desarrollando en el aspecto tecnológico. Sin embargo, con la llegada de la pandemia, el sector tuvo que reaccionar de manera acelerada, en tu opinión, ¿qué aprendizaje nos dejó a la industria, el uso de la tecnología tan acelerado que tuvimos?

Bueno, yo creo que uno de los aprendizajes muy grandes es que definitivamente nos hacía falta utilizar más tecnología para poder contactar a nuestros clientes de una forma más fácil y amigable para ellos, es decir, nos dimos cuenta en la pandemia que el trabajo remoto funcionaba, estos contactos virtuales, como esta misma entrevista, sí pueden funcionar y ser muy útiles.

Después de la pandemia ya vemos que estamos regresando en muchas cosas a nuestra vieja forma o a la forma más natural de hacer las cosas, pero yo creo que definitivamente se nos queda la mezcla. La tecnología cada vez más está siendo un apoyo crucial

UNA CHARLA CON: GRAHAM PARRY,

CEO de Financial Systems Company, anglocanadiense. Instalado en América Latina, amante de la tecnología y de cómo poder aprovecharla para mejorar la vida y en particular potenciar el ecosistema crediticio.

para agilizar los negocios y la vida, especialmente en ese tema crediticio y financiero. Y esto, sin hablar de todo el tema de inteligencia artificial que se nos viene encima.

Pero en particular el contacto con el cliente ha cambiado radicalmente porque ya no es la llamada o la visita, ya hay una gama de otros canales disponibles que tenemos que involucrar.

Hablando de la tecnología y de la manera que protege la seguridad de datos, hoy, en el sistema financiero, ¿cuál es la situación que tenemos en ciberseguridad? ¿En qué punto estamos parados? Porque al mayor uso de tecnología, mayor flujo de datos y creo que se vuelve un reto mayor.

Es un reto, tengo que decirlo; en la industria, en los últimos años, hemos visto cada vez más la necesidad de seguridad. Nosotros estamos dedicando cada vez más recursos a asegurar que la plataforma que vendemos esté segura y blindada.

En Estados Unidos, el año pasado, una casa de cobranzas se quebró porque le robaron datos de sus clientes; Bank of America tiene una demanda porque la información de 14 millones de sus clientes fue robada a través de un outsourcing de cobranzas, y eso, nosotros como industria, tenemos que mejorar, debemos aprovechar más la tecnología, ser más ágiles y hábiles en el uso de ella, porque si no, los hackers sí lo van a hacer; su objetivo es robar los datos para ver qué pueden hacer con ellos.

Y en esa parte, como usuarios ¿dónde se tendría que poner el foco?

Realmente el enfoque en términos de seguridad es un tema de capas, es decir, tú no puedes dejar ni un hueco, porque es como si tú tienes tu casa en una vía principal y dejas la ventana o la puerta abierta y es visible desde la calle, pues se te van a meter.

Tú tienes que asegurar que todos tus equipos estén blindados, todo el software que utilizas debe estar actualizado al máximo; es un trabajo constante, es decir, no hay una receta inmediata para eso, es un tema de constante trabajo y vigilancia para asegurar que no dejas estas puertas abiertas a través de los cuales los hackers se pueden llevar los datos, y si dejas estas puertas abiertas uno tiene que asegurar que los datos estén encriptados y resguardados con múltiples capas de seguridad.

Existen todos los medios tecnológicos hoy en día para asegurar la data, pero además poder utilizarlo y tener el acceso cuando uno lo necesita.

Se vuelve un tema definitivamente de inversión tecnológica, pero más en inversión en la gente que trabaja con uno, porque la mayor parte de las brechas de seguridad hoy día se hacen a través del fishing, del spam y son errores de nosotros los usuarios que abrimos las puertas.

Mencionabas algunos ejemplos de lo que está pasando en Estados Unidos y eso me lleva a la siguiente pregunta: ¿cómo estamos en temas de ciberseguridad en Latinoamérica?

Sin poder dar muchos detalles, me preocupa bastante, porque si en Estados Unidos tienen problemas, incluso con la inversión que ellos pueden hacer, tanto en educación y conocimiento, nosotros tenemos más problemas porque desafortunadamente muchos de nuestros trabajadores no son tan hábiles con la utilización de la tecnología.

Además, está la brecha lingüística de por medio, donde de toda esa información tecnológica la fuente inicial es en inglés. Por lo tanto, primero estamos atrasados porque tenemos que traducir, pero si no tenemos las bases de conocimiento y habilidades, pues estamos más atrasados y a veces se han visto fallas de seguridad; gobiernos completos como Costa Rica, donde recientemente estuvieron como 2 o 3 semanas sin servicios informáticos para todo el país, porque fueron hackeados.

Y desafortunadamente conozco casos donde ha habido brecha de seguridad en la misma industria nuestra, que han sido graves y que han sido multadas las entidades involucradas. Una de las cosas que nos falta es un poquito más de apertura y transparencia; es importante para aprender que uno sepa lo que está pasando en la industria y aquí en América Latina ha habido incidentes, pero no son muy publicitados.

Mencionabas la cada vez mayor participación de la inteligencia artificial en el ecosistema crediticio. ¿El uso de estas inteligencias artificiales incrementan el riesgo de ciberseguridad? Porque si antes se usaban, hoy se está haciendo un mayor uso de, por ejemplo, ChatGPT y todas estas herramientas.

Todo depende de cómo se utiliza. Como todo, estas cosas son herramientas para bien o para mal. Muchas empresas, al menos a nivel internacional, ya tienen implementado políticas prohibiendo la utilización de ChatGPT en sus instalaciones, porque todo lo que tú alimentes a ChatGPT entra en su modelo; si otro usuario viene y hace una pregunta diciendo: tal persona te alimentó con tales datos, pues ChatGPT te va a publicar los datos privados que tu acabas de ingresar.

Son herramientas útiles, pero hay que saber utilizarlas y aprovecharlas, así mismo debemos tener el conocimiento de sus límites; ChatGPT, por ejemplo, a veces da respuestas completamente locas. Tú no puedes confiar sin hacer un doble chequeo con otras fuentes sobre la respuesta.

Pero en esta industria la inteligencia artificial, viene siendo utilizada en muchos frentes y creo que con todos estos nuevos desarrollos cada vez está más presente; hoy ya tenemos a los bots, los chat bots y bots de voz que ya están interactuando con los clientes, se prevé también la irrupción de inteligencia artificial en la parte, crediticia como los recientes modelos de valuación y otorgamiento de crédito, sin perder de vista las herramientas para segmentación de cartera para cobro.

Sí es importante tener en cuenta la regulación, por ejemplo, aquí en Colombia ya se está hablando de regular también la inteligencia artificial; debemos mantenernos al día un poquito con ese tema de regulación porque el uso que queremos dar de pronto puede generar problemas y en particular con el tema de utilizar herramientas en la nube que comprometa la seguridad de la información involucrada.

Acerca de los modelos divergentes, ¿hoy vislumbras en la industria de crédito y cobranza algún modelo con estas características?
Yo veo modelos muy interesantes; en particular, aquellos que involucran temas como; la inteligencia artificial, la automatización, la regulación, etcétera, es algo que se ha vuelto muy difícil de operar de manera manual. Estas combinaciones de seguridad, información y regulación son donde toca empezar a automatizarse.

Considero que realmente hoy día lo que vamos a empezar a ver es que nuestra industria se va a volver más inteligente en el aspecto tecnológico y menos de la imagen típica de un call center con miles de operadores haciendo el trabajo. Desafortunadamente para el empleo en nuestro sector vamos a ver menos necesidad de personas y más tecnología.

Hay temas como la regulación en diferentes países donde se está empezando a restringir el número de contactos y los canales de comunicación que podemos utilizar para hablar con los clientes, esta situación por ende, nos obliga, al sector, a ser más eficientes en este tema, ya que con las restricciones la comunicación es limitada, lo cual puede inhibir el resultado.

Se escucha en el medio gente hablando de tener a outsourcing de cobranzas casi sin personas, es decir, todo tecnológico. Vamos a necesitar la interacción humana, como lo que te estamos teniendo aquí, pero tenemos que ofrecer esos otros canales porque hay poblaciones que quieren únicamente interactuar a través de un bot o una página web o un email y no quieren hablar con otras personas.

Un gusto platicar contigo. ¿Hay algo más que quieras agregar?
Lo importante aquí es que son retos que ya hemos visto en el mundo antes; lo que dicen es que esta es la otra revolución, como la revolución industrial. Eso no significa que tenemos que desesperarnos, pero sí tenemos que prepararnos y tenemos que preparar a nuestra gente para que nos pueda apoyar en superar todos esos retos y seguir haciendo el trabajo y ojalá mejor, porque las nuevas herramientas nos van a dar más alternativas de poder.

Soy un convencido que la inclusión financiera y con ello el acceso a productos de crédito, puede ampliarse a una población muchísimo más grande que lo necesita para poder cumplir sus sueños y mejorar sus vidas. Entonces el gran reto es eso: *¿Cómo podemos enfocar la innovación tecnológica para lograr ese gran cambio social que nuestros países necesitan aquí en América latina?*

REGRESAR AL ÍNDICE

¿Te dedicas a la cobranza y **quieres obtener mejoras** en tus resultados?

Somos la herramienta más completa para llevar a cabo el proceso de cobranza.

MC Collect®

Implementamos nuestro software de cobranza
de acuerdo a las mejores prácticas del mercado

INCREMENTA HASTA EN UN 83%
el número de gestiones por agente

CRECE LA CONTACTACIÓN **HASTA UN 18%**

REDUCE **HASTA EN UN 50%** LA MORA

Lleva tu cobranza **a las nubes**

AQUÍ TE CONTAMOS CÓMO:

Escanea este código QR y **selecciona** la opción que más te acomode.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA A TU ALCANCE

atencion@mccollect.com.mx 55 4099 8533

CONOCE A LA STARTUP MEXICANA

que con IA y buenas prácticas se propone acabar con la morosidad

COPERVA®
ELIMINANDO DEUDAS, MEJORANDO VIDAS.

- Coperva es una empresa que se ha diferenciado por su innovación y el uso de tecnología adaptada a los modelos de cobranza
- Gracias a EMI, un algoritmo impulsado por IA, la empresa ha logrado predecir qué cuentas van a pagar, en qué momento y cuándo.
- Se trata de un desarrollo propio de la empresa de cobranza, el cual se ha entrenado con más de 100 millones de datos.
- Con el uso de esta tecnología, Coperva ha registrado cifras de eficiencia de hasta 89% en la recuperación de cartera vencida.
- Uno de los grandes retos de las empresas para el 2023 es reducir la cartera vencida e inhibir la morosidad de sus clientes: Alan Ramírez, CEO de Coperva.

Somos pioneros en Inteligencia Artificial. Creamos un algoritmo denominado EMI que fue desarrollado desde cero por nuestra área de IA, es decir no está basado en ninguna otra plataforma. El algoritmo se va alimentando con nuestra data y así va encontrando patrones, los cuales pueden predecir qué cuentas van a pagar, en qué momento van a pagar, cuánto van a pagar, etc. Nosotros le hemos puesto, en varios años, más de 100 millones de datos, lo cual lo ha hecho más inteligente, más rentable y más eficaz al momento de la cobranza, indica Alan Ramírez.

La inflación y las altas tasas de interés son factores que contribuyen a que más del 50% de las empresas mexicanas presenten cartera vencida, lo cual influye de manera negativa en el estado financiero de las compañías y puede representar la supervivencia o el cierre definitivo del negocio.

"Las cifras de cartera vencida van al alza por diversos factores generados durante la pandemia. Hoy en día el gran reto es buscar alternativas de solución, porque la mayoría de las personas enfrentan problemas económicos para solventar estos adeudos. En el tema de cobranza hay que llegar con nuevas propuestas donde los clientes y los subclientes, que son los deudores, puedan ganar-ganar", explica Alan Ramírez Flores, CEO de Coperva.

Coperva es una startup de servicios de atención al cliente y cobranza que ha logrado mantenerse durante más de una década en el sector gracias a su modelo de disrupción e innovación en los métodos y formas de ejecución en el ciclo de la cobranza, adoptando la tecnología para fomentar la cultura del pago en el consumidor.

Con el uso de Inteligencia Artificial (IA), Coperva ha alcanzado cifras de eficiencia de hasta un 89% en la cartera vencida; determinando a través de diversas variables el potencial de cobro de un cliente, tomando en consideración factores como el tiempo de morosidad, tipo de producto, situación sociodemográfica de los subclientes, entre otros factores.

REGRESAR AL ÍNDICE

UNA COBRANZA MÁS AMIGABLE

Ante el complejo panorama económico post-pandemia, muchas empresas tuvieron serios problemas de cobranza. "Nuestro principal reto ha sido que muchas veces las personas no tienen cómo solventar estos adeudos, ya sea por enfermedad, producto de la pandemia, cierres de negocios y temas adicionales. Nuestro objetivo es buscar cómo podemos apoyar tanto a los deudores como a nuestros clientes y buscar el cómo sí", agrega el CEO de Coperva.

Ante esto, la empresa se ha propuesto prácticas más amigables que ayuden al deudor, como descuentos, reestructuración o planes de pago.

Queremos concientizar a la sociedad de que no somos cobradores, lo que buscamos es negociar entre ambas partes y que el beneficiario sea el consumidor final. El dejar de pagar no solo es un problema para las empresas sino para los usuarios que afectan su score crediticio y los imposibilita acceder a futuros créditos y desarrollarse. Si lo vemos desde una perspectiva global bajar el índice de morosidad nacional no solo favorece a usuarios y empresas sino es un indicador de que la economía nacional puede desarrollarse y seguir creciendo, añade Ramírez.

CARTERA VENCIDA UN RETO PARA LAS EMPRESAS

Para este 2023, las empresas tendrán un gran reto: la cartera vencida. El CEO de Coperva refiere que se proyecta un aumento en este rubro, particularmente en sectores como las fintech, ya que su modelo es de alto riesgo; sin embargo, reitera que es un mercado prometedor y en que los recientes meses ha crecido de manera considerable.

Por otra parte, el tema inflacionario ha sido un factor determinante para las carteras vencidas. Para este año las proyecciones apuntan a un contexto con altos índices inflacionarios, incluso una recesión.

Se viene un tema difícil a nivel financiero y la proyección del índice de morosidad se ve compleja, entonces seguramente va a romper los parámetros que en 2022 estuvieron contenidos de una u otra forma, pero este año se proyecta que van a estar elevados, afirma Ramírez.

EMPRESA EN CRECIMIENTO

En 2023 Coperva buscará expandir sus servicios a Latinoamérica. *Es un año donde como empresa de cobranza el contexto nos exige contar con mejores prácticas para ser mucho más eficientes e innovadores. La cuesta de enero es un tema difícil donde el porcentaje de recuperación va entorno a variables como tipo de producto y tiempo de morosidad de los usuarios, pero creo que parte de nuestro propósito como empresa es ayudar a que las organizaciones tengan un modelo de cobranza que refleje resultados de recuperación a corto plazo, puntualiza el CEO de la startup.*

Coperva es la empresa de cobranza con más certificaciones en México: ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 27001:2013 (Sistema de Seguridad de Información), ISO 31000:2018 (Sistema de Gestión del Riesgo) e ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno), así como Great Place to Work México (centrada en la buena experiencia y productividad de los colaboradores) y un par de certificaciones en nicho de call center.

Con más de 22 socios comerciales, brinda servicios de cobranza preventiva, juicios mercantiles, cobranza extrajudicial, cobranza judicial, contact center, localización de cuentas, cobranza puerta a puerta y consultoría de negocios.

Actualmente tiene presencia física en entidades como Ciudad de México, Puebla, Nuevo León, San Luis Potosí, Jalisco, Querétaro, Guanajuato, Michoacán, Estado de México, Veracruz, Yucatán, Quintana Roo, Chiapas y Chihuahua.

IPCOM: TU ALIADO ESTRATÉGICO

IPCOM, *empresa líder en proveer soluciones tecnológicas, presenta dos soluciones innovadoras que marcarán la diferencia en su negocio:* ***Cyborg y Sense.***

Cyborg es una herramienta de ***chatbots inteligentes*** que le permitirá dar un servicio excepcional a sus clientes. Con conversaciones automatizadas y personalizadas, **Cyborg** asegura ***respuestas rápidas,*** asistencia disponible 7x24 y una experiencia de cliente sobresaliente. Imagine cómo sus clientes se sentirán atendidos de manera inmediata, sin importar la hora o el día.

Por otro lado, **Sense,** la plataforma de CPaaS basada en la nube de IPCOM, ofrece una solución integral para sus comunicaciones empresariales. Con **Sense,** podrá disfrutar de servicios inmediatos de telefonía, mensajes de texto, grabación de llamadas y canales digitales, todo desde un único entorno web, fácil de usar. Imagine la conveniencia de tener todas las herramientas a su alcance en un solo lugar, en la plataforma de CPaaS, basada en la nube de IPCOM.

Cyborg

LOS CHATBOTS QUE TRANSFORMAN
LA FORMA DE COMUNICAR

Escanéame y *descubre* cómo podemos llevar su negocio al siguiente nivel.

Con Cyborg y Sense, su empresa experimentará una transformación digital sin precedentes. Podrá ahorrar tiempo y recursos al automatizar tareas, mientras mejora la atención al cliente y aumenta la satisfacción de sus usuarios. Estas soluciones le permitirán optimizar sus operaciones y destacarse en un mercado cada vez más competitivo.

No espere más para descubrir los beneficios que **IPCOM** puede brindarle.

¡La tecnología de vanguardia está a su alcance!

SENSE
CONEXIONES CON SENTIDO

REGRESAR AL ÍNDICE

tekprovider®

Soluciones globales que transforman y mejoran el ciclo de vida del crédito.

MÁS DE 130 IMPLEMENTACIONES EN LATINOAMÉRICA

SOFTWARE QUE INTEGRA, CONECTA Y AUTOMATIZA
LOS PROCESOS VITALES DE PRÉSTAMOS Y ARRENDAMIENTO

TekOriginación ▪ TekFinauto ▪ TekLeasing ▪ TekRecovery ▪ TekPortafolio

www.tekprovider.net
ventas@tekprovider.net
+52 33 3003 2130

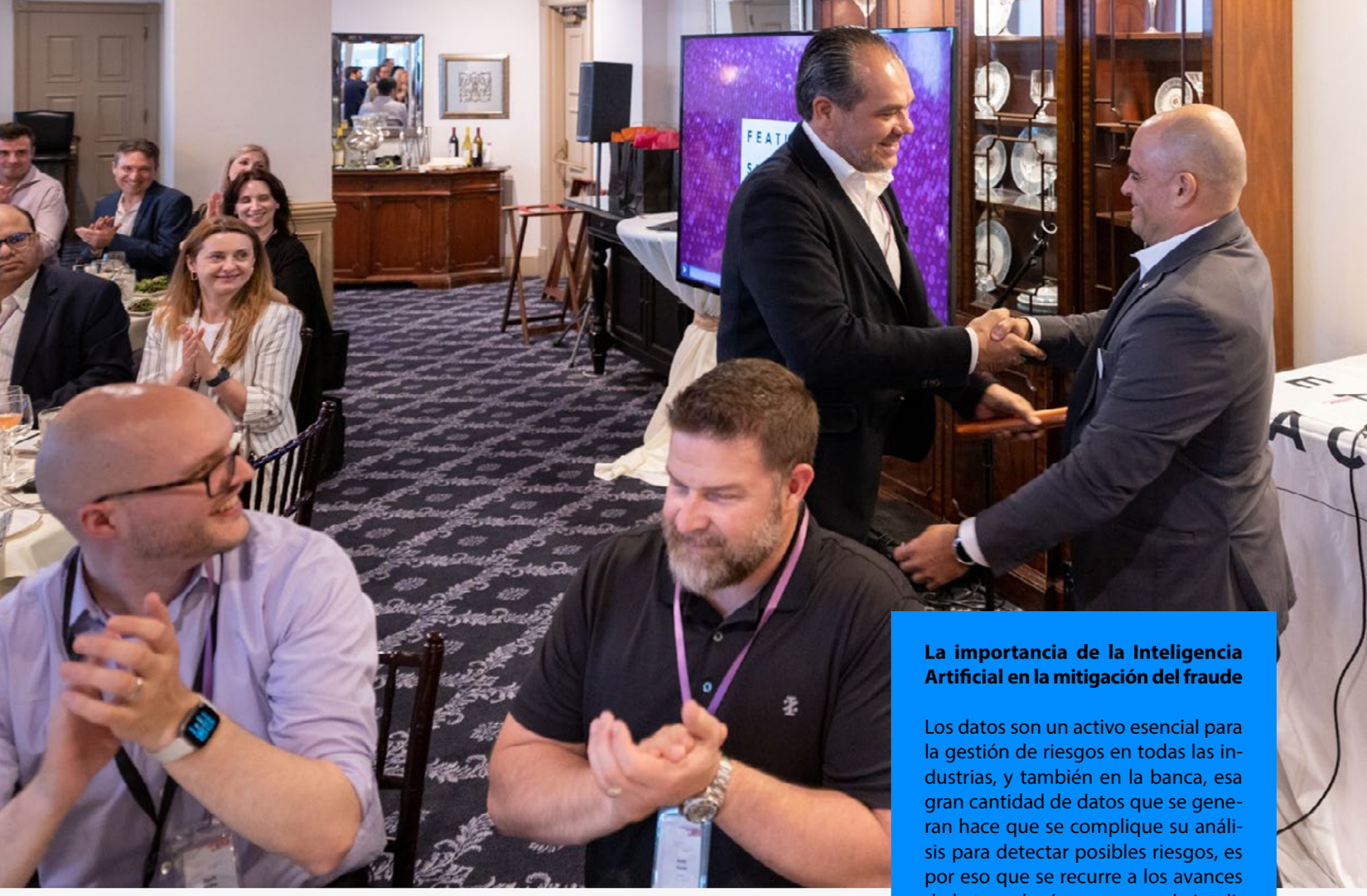
PUBLI
REPORTAJE

círculo de crédito

LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA

en la Prevención de Fraudes Financieros

REGRESAR AL ÍNDICE



Las instituciones financieras requieren de herramientas tecnológicas avanzadas que les permitan detectar y prevenir fraudes de manera más eficiente y para apoyarlas está Círculo de Crédito, una empresa que se destaca por su compromiso en brindar soluciones financieras innovadoras a la industria crediticia mexicana, con la finalidad de hacer sus procesos de crédito mucho más sólidos y seguros.

A propósito de esto, Juan Manuel Ruiz Palmieri, CEO de Círculo de Crédito, fue reconocido por FeatureSpace, empresa líder global, con el galardón ***Most Valuable Player*** por su visión de futuro y dedicación para construir una solución líder en el mercado para obtener calificaciones de crédito más seguras.

"En Círculo de Crédito gestionamos la información de más de 80 millones de mexicanos y contribuimos activamente en la generación de soluciones que permiten que cada vez más mexicanos tengan acceso al crédito de manera más segura, por eso reiteramos la relevancia de nuestra alianza con FeatureSpace, líderes en soluciones de prevención de fraudes", indicó Ruiz Palmieri.

El papel que juega la tecnología en materia de prevención de fraudes es clave y en Círculo de Crédito están comprometidos en utilizar herramientas innovadoras para fortalecer los procesos de crédito, con soluciones como GuardIAn, un score que protege del fraude a tu empresa con machine learning, esto quiere decir que aprende de los cambios en el comportamiento del mercado de forma automática y se anticipa a nuevos patrones de fraude.

De acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) México se encuentra en el segundo lugar de Latinoamérica con el mayor número de incidencias de robo de identidad, tan solo detrás de Brasil.

Las Instituciones Financieras necesitan de soluciones de Machine Learning que logren adaptarse, predecir y anticiparse a los eventos de fraude.

El uso del 'machine learning' permite realizar predicciones más informadas sobre la probabilidad de que un individuo u organización incumpla un préstamo o un pago, y puede usarse para construir modelos de pronóstico de ingresos.

La importancia de la Inteligencia Artificial en la mitigación del fraude

Los datos son un activo esencial para la gestión de riesgos en todas las industrias, y también en la banca, esa gran cantidad de datos que se generan hace que se complique su análisis para detectar posibles riesgos, es por eso que se recurre a los avances de la tecnología para poner la inteligencia artificial a trabajar en la detección de riesgos.

El uso de la inteligencia artificial y 'machine learning' aprenden por si solos de cada aplicación, y funcionan sobre todo cuando los datos no son sencillos de clasificar. Las tecnologías cognitivas, como los procesadores de lenguaje natural y los algoritmos avanzados, sirven para analizar textos e identificar sentimientos y otro tipo de información a partir de los datos.

Estudios sobre esta tecnología señalan que la inteligencia artificial ayuda en la creación de herramientas que monitoricen y analicen actividades en tiempo real y dado que estos sistemas se pueden adaptar a entornos cambiantes, pueden evolucionar de sistemas de alerta temprana a sistemas de aprendizaje que evitan que las amenazas se hagan una realidad, es así como el uso y adaptabilidad de la tecnología funciona a favor del sector financiero, haciendo más sólidos y seguros sus procesos durante toda la fase del proceso de crédito. Si quieres conocer más, acércate a Círculo de Crédito.

REGRESAR **AL ÍNDICE**

PENTAFON

CONTACT CENTER & CXSP

EXPERTOS EN COBRANZA

Incrementamos la recuperación de tu cartera

- **Contenemos tu cartera aplicando omnicanalidad de Genesys en la pre-cobranza y cobranza temprana.**
- **Garantizamos la seguridad de tu información y la de tus clientes con certificación PCI-DSS Nivel 1 e ISO 27001.**
- **Con Speech & Text Analytics generamos metadata para alimentar la originación de crédito.**

PCI-DSS Validated LEVEL 1 · ISO 27001 Certified · ISO 9001:2015 Certified Company · ISO 18295-1:2017 Certified · AICPA SOC · ANSI/TIA-942-2017 Facilities Rated 2 TIA-942 · Great Place To Work. Certificada DIC 2022 - DIC 2023 México · ESR Empresa Socialmente Responsable

WWW.PENTAFON.COM · PENTAFON · PENTAFON OFICIAL · PENTAFON · Listen on Spotify EXPERIENCIA PENTAFON