



Caso de éxito

Soluciones de cobranzas

inteligentes enfocadas en
el cliente para un banco de
América Latina



Perfil del cliente

Con más de 140 años de operaciones, el cliente es el banco más grande por activos y patrimonio en su país de origen y uno de los más grandes en América Latina. Ofrece una gama de productos y servicios financieros tanto a personas como a pequeñas, medianas y grandes empresas incluidos productos de ahorro e inversión, financiamiento, banca hipotecaria, tarjetas de crédito, factoring, arrendamientos financieros y operativos, tesorería, gestión integral de efectivo, moneda extranjera, seguros, banca de inversión, gestión de activos, servicios fiduciarios entre otros.



Industria

Banca y Servicios Financieros



Presencia

El cliente es una institución financiera de servicio completo que atiende a sus clientes a través de la red de distribución más grande del país con 1,090 sucursales y 4,310 cajeros automáticos. Ofrece productos y servicios financieros en Colombia, Panamá, El Salvador, Puerto Rico, Islas Caimán, Perú y Guatemala.



Visión operativa

Con una sólida colaboración de diez años basada en resultados, el cliente continúa confiando sus servicios de experiencia del cliente, servicio de back-office y servicios de recuperación a TP. Aunque es uno de los cuatro proveedores de servicios de cobro que actualmente apoyan a la organización, TP es el más reciente como proveedor de servicios y cuyos estándares se asemejan a los más expertos, logrando ser uno de los mejores calificados, aumentando su participación en la asignación de cartera, pasando del 12% al 25% en solo dos años.



“Nuestras acciones se basan en la ética y la integridad como principios básicos, con el propósito de promover el desarrollo económico sostenible para el bienestar de todos”.

– Cliente



Desafíos empresariales

En los últimos años, los consumidores han experimentado un aumento significativo en los desafíos financieros y en los retrasos en los pagos. Con los cierres prolongados de negocios durante la crisis global que impidieron que miles trabajaran, la deuda personal ha aumentado, lo que requiere que las empresas trabajen con cada cliente para recuperar su dinero, normalizando las deudas.

Además, el crecimiento económico post-pandemia incrementó las adquisiciones de préstamos, lo que implicó que el cliente necesitara un aliado con suficientes capacidades para cobrar y capitalizar ese crecimiento.

Cartera de cobro de deudas:

- 110K+ clientes en diversas etapas de cobro
- 500M+ USD de saldo de capital
- 46% tasa de recuperación desde etapas tempranas hasta tardías del 7% y castigadas hasta el 0,85%

Una empresa centrada en el cliente con una cultura para impulsar el desarrollo económico y la prosperidad, necesitaba ofrecer soluciones de pago personalizadas que equilibraran la empatía y la cercanía con los clientes con sus objetivos de recuperación de deudas.

El cliente cree firmemente en su "papel como palanca para la actividad productiva, como movilizadores de la economía y facilitadores de oportunidades, lo que le permite contribuir al desarrollo de los territorios donde opera."

110K+

clientes en varias etapas de cobro

500M+

de saldo de capital en USD

46%

de tasa de recuperación desde etapas tempranas hasta etapas avanzadas



Soluciones entregadas

Soporte para tres tipos de cobranzas:

Préstamos

Hipotecas

Tarjetas de crédito

Con una variedad de tipos de morosidad y un espectro de perfiles de clientes, se crearon estrategias predictivas para cada etapa de cobro:



Adoptando un enfoque estratégico e inteligente para los procesos de recuperación

- Segmentación profunda del cliente a través de una combinación de probabilidades para el 100% de los clientes basadas en probabilidades de contacto y pago
- Estrategia por segmento de negocio, de acuerdo con la cartera del cliente
- Modelado y capacitación de expertos s utilizando regresión logística y basado en el seguimiento del comportamiento de pago
- Sincronización de contactos alineada con los ciclos salariales del cliente para optimizar la probabilidad de pago
- Segmentación de expertos para proporcionar el emparejamiento óptimo cliente-experto basado en tendencias de variables sociodemográficas.
- Modelado operativo, basado en la estrategia P.O.P.
- Feedback al banco de manera constante frente al tipo de alternativa ofertadas al cliente, con el fin de determinar las más efectivas de acuerdo a las condiciones socioeconómicas del cliente.

Probabilidad

Oportunidad

Productividad

TP Recommender

TP Recommender de Teleperformance es una plataforma inteligente que ofrece una suite de soluciones humanas más cognitivas basadas en análisis avanzados e IA conversacional.

TP Recommender aprovecha el poder de la analítica predictiva para:

- Anticipar las preferencias, comportamientos y respuestas probables de los clientes mediante modelos de propensión a pagar
- Calcular la probabilidad de contacto con el cliente y crear modelos de curva de contacto a través de canales para maximizar las tasas de éxito de contacto
- Aplicar aprendizaje automático para obtener mejores conocimientos empresariales a partir de las tendencias de interacción continua con los clientes



Resultados reales

Modelado más eficiente y altamente predictivo ayudó a optimizar recursos, reduciendo el costo total de las cobranzas y aumentó la participación en la cartera.



En los últimos años, este enfoque inteligente de cobranzas ha demostrado ser tan efectivo que Teleperformance ha superado constantemente las expectativas, ayudando al cliente a alcanzar y mantener una posición de liderazgo en su lista de proveedores.

"Estamos muy agradecidos de tener a Teleperformance como nuestro aliado en cobranzas. Se han destacado por sus procesos innovadores, servicios de valor añadido y uso de tecnología para lograr sus objetivos. Tienen un gran equipo de profesionales y una perspectiva empresarial que nos ha permitido alcanzar logros muy significativos desde el inicio del proyecto de cobranzas..."

– El Vicepresidente de Servicios Administrativos del cliente

Better collections

Count on us.

Las cobranzas son nuestra especialidad, pero entendemos que busca más que solo eso.

Necesita un socio que conozca el enfoque más efectivo y que proporcione el mejor resultado para todos. Un líder que invierte en innovación y se mueve al ritmo del cambio con una escala, alcance y conocimiento inigualables, alguien en quien pueda confiar su marca, clientes y reputación.

Si eso es lo que busca, elija TP. Cuenten con nosotros para satisfacer todas sus necesidades de cobranza con soluciones centradas en el cliente mientras aseguramos el cumplimiento.

Comencemos, hable con nuestro equipo de expertos en cobranzas.

