

Manual de Cobranzas Eficientes y Reducción de Mora

Estrategias sistémicas para optimizar el flujo de caja

Una originación de crédito eficiente carece de sentido si la entidad no cuenta con procesos de cobranza automatizados y medibles. La morosidad es el principal enemigo del flujo de caja, y su reducción requiere de tácticas tecnológicas y motores de decisión proactivos, abandonando las llamadas masivas sin criterio o los "excel" desactualizados.

1. Tipificación y Segmentación de la Cartera

El módulo de Morosos de elCobrador divide automáticamente la cartera vencida en tres grandes segmentos: Mora Temprana (1-30 días), Mora Media (31-90 días) y Mora Tardía o Pre-Legal (más de 90 días). Cada segmento requiere una aproximación diferente. El sistema permite aplicar algoritmos para clasificar a los deudores según su "Valor en Riesgo" (capital prestado vs. saldos cancelados), priorizando automáticamente qué cliente debe ser contactado primero.

2. Automatización Preventiva

El 60% de los deudores en Mora Temprana caen en esa categoría por olvidos o problemas puntuales de liquidez, no por falta de voluntad de pago. Para mitigar esto, la plataforma utiliza herramientas de alerta automatizada vía WhatsApp y Email. Tres días antes del vencimiento, el cliente recibe un recordatorio amistoso con un botón de pago digital. Si el cliente no abona el día del vencimiento, el sistema escala los recordatorios de manera paramétrica sin intervención de un gestor humano.

3. Agendamiento y Seguimiento de Promesas

Para aquellos deudores que requieren contacto humano, el sistema asigna la ficha del deudor a la agenda de un operador de cobranza. Cuando el gestor llama al cliente, registra de inmediato un "Acuerdo Transaccional" o Promesa de Pago con fecha y monto. Si llegada la fecha el sistema no registra el impacto del pago en la Cuenta Corriente, la promesa se marca como "Rota" y el deudor es escalado automáticamente a la etapa prejudicial, activando bloqueos de nuevas solicitudes de préstamo en el acto.

Conclusión: Automatizar el primer contacto, segmentar por riesgo y controlar rígidamente las promesas de pago son los tres pilares de elCobrador para disminuir los índices de morosidad a niveles estructurales mínimos.