

Testimonios sobre cobranza con FICO Logre un mayor éxito en la cobranza y recuperación con las soluciones avanzadas FICO

Los problemas de la economía dieron lugar a un verdadero furor de las empresas de cobranza y recuperación. Según el Banco de la Reserva Federal, sólo los consumidores de Estados Unidos deben más de US\$2,5 billones a sus acreedores, y casi un 40% de ese monto es deuda rotativa.

FICO ayuda a empresas de todo el mundo a satisfacer las exigencias de un volumen creciente de cobranza y recuperación con soluciones avanzadas a fin de mejorar la eficiencia operacional, incrementar los montos cobrados y cumplir con los requisitos regulatorios. La solución FICO® Debt Manager™ utiliza el control adaptable en una arquitectura orientada al servicio para elevar la productividad y reducir el costo total de propiedad, en tanto que la solución FICO® Recovery Management System™ procesa más del 70% de la deuda cancelada contablemente de los consumidores de Estados Unidos.

Los cuatro estudios de casos que se presentan a continuación muestran cómo pueden adaptarse las soluciones FICO para obtener resultados de cobranza y recuperación según las operaciones y los objetivos específicos de cualquier empresa mundial.



“Debt Manager nos da los fundamentos para seguir refinando nuestras estrategias y, por lo tanto, es un factor importante para alcanzar nuestras metas de cobranza y riesgos.”

—Karl-Heinz Dorfmeister,
Gerente, Sistemas de
Cobranza Internacional
Raiffeisen International

Raiffeisen eleva la rentabilidad y obtiene un rápido rendimiento de la inversión

Cliente:	Raiffeisen International Bank-Holding AG
Reto:	Establecer procesos, estrategias y operaciones de cobranza que puedan aumentarse de escala y estandarizarse en diferentes países y redes de bancos.
Solución:	FICO Debt Manager.
Resultados:	Rendimiento de la inversión en tres meses; aumento del 120% en las cuentas diarias que maneja cada agente; aumento del 70% del dinero cobrado por hora neta de trabajo.

Raiffeisen International Bank-Holding AG necesitaba reducir al mínimo su exposición al riesgo haciendo que sus agentes de cobranza fueran más productivos y mejorando la eficiencia general de sus operaciones de cobranza. Para alcanzar estos objetivos, Raiffeisen quería una solución que pudiese estandarizar las operaciones de cobranza en todos sus bancos a la vez que permitiese una personalización cuando lo requiriera un determinado mercado.

Raiffeisen seleccionó la solución Debt Manager para manejar todas las etapas del ciclo de vida de las deudas. Adoptó un enfoque en fases para la implementación, comenzando en cuatro países. Entre los primeros éxitos cabe citar un rendimiento de la inversión en sólo tres meses en Rumania, uno de los mercados iniciales. El personal de cobranza también pudo manejar un volumen creciente de cuentas con 50% menos agentes de cobranza de los que hubiesen sido necesarios.

Uno de los componentes principales de la implementación fue la necesidad de reducir las tasas de morosidad y, por lo tanto, mejorar el desempeño de la cartera del banco. Raiffeisen está logrando actualmente ambas metas en los países donde utiliza la solución Debt Manager.

Entérese más del éxito de Raiffeisen con FICO Debt Manager leyendo el **estudio de caso completo**.



“El equipo de consultoría internacional de empresas no sólo llevó a cabo un examen integral de nuestras operaciones de cobranza, sino que también personalizó la solución para trabajar dentro de nuestra cultura corporativa. Un mes después de que se marcharon los consultores, dejamos de llamarlo “informe FICO”: se había convertido en nuestro plan de transformación.”

—Matthew Ricker,
Jefe de Cobranza,
National Australia Bank

“Nuestros índices de morosidad y cancelación contable de deudas son inferiores al promedio que registran otros bancos de nuestro tamaño. Y eso lo atribuimos a la eficiencia que hemos logrado utilizando Debt Manager.”

—Director del Centro de
Cobranza de banco

National Australia Bank transforma la cobranza a fin de prepararse para una economía cambiante

Cliente:	The National Australia Bank (NAB)
Challenge:	Optimizar el desempeño de sus operaciones de cobranza en vistas a un período económico difícil.
Solución:	Evaluación de punta a punta de la estrategia y la infraestructura operativa de la cobranza y la recuperación.
Resultados:	Actualmente maneja el triple de la actividad anterior con sólo un 60% más de costo; tiene la tasa de recuperación anualizada más alta del sector; mejoró la tasa de pérdidas pese a la peora de las condiciones económicas.

Ante la desaceleración económica de Europa y Estados Unidos, el National Australia Bank estaba interesado en adelantarse a esa tendencia antes de que los niveles crecientes de tasas de pérdidas y morosidad arribaran a las costas australianas. Llegaron a la conclusión de que necesitaban imprimirle más eficiencia a sus esfuerzos de cobranza, prestando más atención a los clientes de alto riesgo, pero no estaban bien posicionados para el cambio.

Contrataron un equipo de consultoría de FICO con experiencia práctica. Después de realizar extensas entrevistas con la gerencia y el personal de cobranza, los consultores formularon recomendaciones que incluían un cambio en el modelo operativo, modificaciones en la gestión del personal y en las estrategias de cobranza, y una reducción de la complejidad de las operaciones pasando a una plataforma común de cobranza.

En los primeros seis meses de la transformación, NAB registró un incremento fenomenal de 15%-20% en la productividad. En menos de dos años, prácticamente se duplicó el tamaño del departamento y se triplicó la actividad de cobranza con sólo un 60% de aumento de costos. La tasa de recuperación anualizada fue la más alta del sector y su tasa de pérdidas mejoró pese a las dificultades económicas.

Entérese más del éxito de National Australia Bank con los servicios de consultoría de FICO leyendo el **estudio de caso completo**.

Leading thrift bank streamlines debt collection, laying foundation for growth and profitability The National Australia Bank transforms collections to prepare

Cliente:	Una institución de ahorro y préstamo orientada al consumidor con US\$17.000 millones en activos financieros.
Reto:	Lograr crecimiento y rentabilidad en la base actual de clientes, a la vez que se racionaliza el proceso de cobranza y se mantiene un excelente servicio al cliente.
Solución:	FICO® Debt Manager™ solution
Resultados:	Menos pérdidas debidas a morosidad y cancelaciones contables de deudas; 14% de mejora en las cuentas que maneja cada agente.

Este banco estadounidense contrajo el firme compromiso de convertir el proceso de cobranza de préstamos en mora en un procedimiento tan personal e sencillo para sus clientes como fuese posible. El primer paso para lograr esta meta fue crear un centro de cobranza interno, poniéndole fin a una relación de muchos años con una empresa externa. No obstante, no contaban con la tecnología adecuada. Necesitaban una solución que se pudiera aumentar de escala a medida que se incrementaba la demanda, que se integrara totalmente y que les permitiera a los agentes de cobranza priorizar las cuentas vencidas con base en niveles de riesgo. Encontraron lo que estaban buscando en la solución FICO Debt Manager.



“La solución FICO Debt Manager nos aportó ventajas inmediatas por sus capacidades de automatización del flujo de trabajo, pero sus beneficios reales son mucho más amplios y profundos en todas nuestras operaciones.”

—Brian Bostelmann,
Director de Gestión de Relaciones
Scotiabank

Hoy en día, el proceso de cobranza del banco maximiza la eficiencia a muchos niveles, priorizando diferentes etapas de la labor de cobranza mediante una tarjeta de puntuación de clientes y racionalizando los esfuerzos de cobranza por teléfono. La automatización que permite Debt Manager mejoró en un 14% la eficiencia de más de 100 agentes de cobranza del banco. Además, les ayudó a hacer frente a la desaceleración económica del 2009, a mantener los índices de morosidad y de cancelación contable de deudas por debajo del promedio del sector, y a contener incrementos de costos laborales.

Entérese más del éxito de esta institución de ahorro y préstamo con la solución FICO® Debt Manager™ leyendo el **estudio de caso completo**.

Scotiabank recoge los beneficios de su cobranza centrada en el cliente

Cliente:	Scotiabank
Reto:	Estandarizar una única solución tecnológica a nivel corporativo para facilitar la aplicación de una estrategia de cobranza plenamente integrada y centrada en el cliente.
Solución:	FICO® Debt Manager™
Resultados:	Primeros informes de una gestión más precisa del riesgo de cobranza; se prevé una reducción de costos de operación así como niveles más bajos de reservas para pérdidas.

El Scotiabank reconoció que las interacciones con los clientes durante el proceso de cobranza y recuperación presentaban grandes oportunidades para dar aún más satisfacción a los clientes. Con miras a obtener una ventaja estratégica, comenzó a modificar sus operaciones, pasando de un enfoque tradicional basado en las cuentas a un enfoque basado en los clientes.

Este nuevo punto de vista a nivel del cliente requería una solución que facilitase una segmentación más precisa del riesgo, una priorización más eficaz de los clientes y un trato más adecuado a la clientela. Scotiabank optó por la solución FICO Debt Manager para alcanzar estas metas.

Aunque todavía se encuentra en las etapas iniciales, Scotiabank ya está en condiciones de utilizar sus recursos con mucho más eficiencia en sus operaciones de cobranza y recuperación. La solución Debt Manager le brindó ventajas inmediatas a las capacidades de automatización del flujo de trabajo, y ahora el banco puede adaptar la solución para apoyar sus estrategias propias, sus modelos de riesgo de clientes, los productos, las regiones geográficas, las fuentes de datos y la integración con sus sistemas existentes y de terceros.

Entérese más del éxito de Scotiabank con la solución FICO Debt Manager leyendo el **estudio de caso completo**.



Para información adicional

Teléfono

+55 (11) 5189 8222

email

LAC_info@fico.com

web

www.fico.com/es