

WebFlow

Módulo de Recupero

INTRODUCCIÓN

Propósito

El propósito del módulo de recupero está basado en la necesidad de contar con las herramientas necesarias que contribuyan a la administración sustentable, gestión eficiente y maximización del recupero de cuentas en mora.

El negocio financiero tiene implícito el riesgo de la morosidad e incobrabilidad. Para reducir estos índices se requiere aplicar mecanismos esquematizados de gestión soportados por un Sistema de Cobranzas y Recupero, haciendo posible la aplicación de las estrategias en grandes volúmenes de cuentas.

La morosidad del portafolio de créditos afecta directamente su rentabilidad, esto requiere aplicar la mayor inteligencia y eficiencia en la estrategia de gestión de manera tal que disminuya al máximo los costos incurridos en pos de lograr el recupero. La única forma de obtener esta eficiencia es por medio de la utilización de un sistema que permita establecer las estrategias de gestión, administrar los flujos de estados de las cuentas, mantener estrategias en paralelo, poseer elementos para costear cada una de las estrategias aplicadas, desempeñarse como medio de comunicación con los agentes de cobro externo y permitir un seguimiento detallado de los honorarios y gastos de cada uno de los agentes para su rendición.

A lo antes mencionado se debe agregar el componente de versatilidad y flexibilidad para adaptarse a los cambios de contexto, crisis coyunturales o decrecimiento del poder adquisitivo que inciden directamente en los niveles de morosidad de todo portafolio de créditos. Esta versatilidad y flexibilidad requiere que el sistema sea fácilmente distribuible, que funcione bajo un entorno web, para poder asignar cuentas a cada uno de los agentes de cobro, reasignar cartera entre los agentes e inclusive poder incorporar nuevos agentes según lo requiere el volumen de la cartera a administrar.

Cabe destacar que el componente de seguridad debe ser tenido en cuenta ya que el Sistema de Cobranzas y Recupero es el único repositorio de datos donde se encontrará toda gestión, reclamo o intercomunicación que se haya tenido con cada uno de los titulares gestionados. Esto permite contar con un ordenamiento apropiado y referenciado de cada uno de los casos.

Antecedentes y oportunidades de negocio

El hecho de no poseer las capacidades de administración brindadas por un Sistema de Cobranzas y Recupero afecta directamente la rentabilidad del portafolio a través del aumento de los índices de morosidad, del aumento de costos para su gestión, de la realización de gestión improductiva y privación de herramientas para diligenciar acciones de prevención. Además, hace que la dependencia con los proveedores se transforme en una barrera de salida al momento de requerir un cambio en los prestadores del servicio.

Los beneficios aportados por un Sistema de Cobranzas y Recupero son principalmente la capacidad de mejora en la eficiencia y control de gastos incurridos en la cobranza aportando información valiosa para la administración del portafolio vigente y futuro.

La inversión en un sistema de Cobranzas y Recupero provee, además de solución de los problemas mencionados anteriormente, la posibilidad de ser auto suficientes en la gestión permitiendo así contar con un callcenter propio de cobranzas, convirtiéndose así el Sistema en el medio por el cual las cuentas son distribuidas entre los operadores y ordenadas según los requisitos que se establezcan.

La gestión de cobranzas requiere para lograr eficiencia y efectividad en el cobro y recupero de cuentas en mora las siguientes funcionalidades, descriptas a continuación a nivel macro:

1. Debe poseer información actualizada de todas las cuentas activas, al día y en mora.
2. Debe poseer la capacidad de establecer estrategias de gestión que fijan la forma de contacto, la periodicidad de llamados, la segmentación por diferentes criterios, los criterios de acción y reacción para cada estrategia y otros puntos. Estas definiciones permiten determinar la forma de gestionar a cada cuenta según segmento y características que posea.
3. Debe poseer la capacidad de interfasear con plataformas de telefonía a fin de lograr la máxima eficiencia en la asignación de cuentas para la gestión *in house* (encolamiento de gestión).
4. Debe ser distribuible a través de Internet de manera tal que pueda gestionarse sobre el sistema de manera remota ya sea con personal propio o con proveedores prestadores del servicio de cobranzas.
5. Debe administrar las cuentas con deuda congelada manteniendo actualizado el devengamiento de intereses (sin contabilizar) y la aplicación de cargos correspondientes.
6. Debe permitir la creación de distintos tipos de planes de pagos y administrar la evaluación de la cartera acumulada de planes vigentes (devengamiento de intereses, cargos, cobros, aplicación, rendición de honorarios y generación de salidas contables).
7. Debe poseer las herramientas suficientes que permitan distribuir y administrar las cuentas a los distintos agentes de cobro, tanto mora inicial como tardía y judicial.
8. Debe permitir aplicar criterios de asignación y reasignación de cartera según estrategias preestablecidas.
9. Debe poseer forma de acceder vía web a las cuentas adjudicadas y mantener actualizada la información de las mismas en ambas direcciones (desde y hacia las agencias / estudios)
10. Debe administrar y proveer toda información relacionada a los gastos y honorarios rendidos por cada agente de cobro permitiendo relacionar los mismos a las cuentas efectivamente recuperadas o a las horas de gestión insumidas, según sea el criterio de contratación de cada agente.
11. Debe poseer la capacidad de generar las notificaciones mediante distintas vías y formatos (mil, teléfono con mensaje pregrabado, cartas o sms) . La generación de las notificaciones (tipo, formato y texto) está relacionado directamente a la estrategia y debe tener ejecución automática y manual.
12. Debe poseer la capacidad de interfasear con los sistemas de backend y archivos de pagos recibidos de entes recaudadores.
13. Debe poseer un motor generador de reportes con versatilidad suficiente que permita el correcto gerenciamiento del ciclo completo de cobranzas.

Características

Generales

- El módulo trabaja, al igual que para Cobranzas, con la lógica de colas de trabajo
- El acceso al aplicativo a través de Internet es a través de identificación de Usuario y Clave.
- Cada agencia / estudio posee acceso sólo a la información de los casos que se le han asignado.
- Los usuarios, tanto internos como externos, pueden ingresar información la que queda registrada manteniendo el historial (usuario, fecha y hora del evento).
- Permite bloquear la modificación de la información ya registrada y anexada al historial y la información originalmente asignada.
- Mantiene la posibilidad de administrar internamente la gestión sin derivación para realizar el seguimiento extrajudicial “in house”.

Administración de Agencias y Estudios Externos

El sistema administra por medio de un ABM todas las agencias que prestan el servicio de gestión tercerizada. En los datos relevantes se destacan:

- Razón social.
- Tipo de sociedad
- Datos Impositivos (IVA, IIB, Condiciones Impositivas, etc.)
- Fecha de inscripción IGJ
- Fecha inicio de actividades
- Datos demográficos
- Domicilio legal – código postal - localidad – provincia – teléfono - email.
- Nombre referente / contacto.
- Datos de los socios mayoritarios.
- Tipo de gestión a asignar (extrajudicial / judicial / ambas)
- Alcance en Jurisdicciones Judiciales
- Planes autorizados para el estudio:
- Honorarios,
- Porcentaje / fijo de honorarios.
- Monto fijo por baja de expedientes en proceso contradictorios.
- Planes de Regularización autorizados
- Usuarios autorizados para operación remota.

Asimismo, se mantiene control sobre el estado de incorporación como prestador, mediante una estrategia de estados que permite diferenciar, entre otros, los siguientes estados (y mantener el historial de cambios de estado):

- Alta de agencia - Pendiente de documentación
- Pendiente de inscripción como proveedor.
- Pendiente firma del convenio de servicios profesionales.
- Pendiente de Aprobación Final.
- Agencia Activo.
- Agencia de Baja¹.

Pase de deudas a gestión extrajudicial/judicial externa

- El sistema Permite la pre-asignación de carpetas tanto de manera automática como manual.
- En el caso de la derivación automática, el sistema realiza la selección de acuerdo a parámetros preestablecidos (días de mora, estados de las carpetas, Estudios que gestionaron el caso con anterioridad, etc.).
- Las deudas pre-asignadas se rigen por una Estrategia de “Asignación” configurable por el usuario. La misma suele registrar los estados que se detallan a continuación. Vale destacar que todos los cambios de estados son registrados con Usuario Responsable, Fecha y Hora, Evento y Comentarios.

Estados deseables:

- Preasignada – Para Verificar
 - Preasignada – Consolidación y contabilización de la deuda.
 - Preasignada – Inicio del legajo
 - Preasignada – Recabado de la documentación asociada.
 - Preasignada – Conformación del legajo.
 - Preasignada – Aprobada
 - Asignada – En Gestión
 - Cerrado
- El sistema posee procesos que permiten en forma automática generar información contable respecto a las cuentas asignadas

¹ Al momento de dar la baja el sistema advierte al usuario las carpetas en gestión que posee el estudio/agencia para su reasignación

Administración de carpetas

- El sistema mantiene vigentes todos los datos asociados a la deuda derivada a gestión ya sean datos del deudores, codeudores, garantes, cónyuges, adicionales y referencias comerciales con sus respectivos datos demográficos.
- A su vez, la derivación tiene asociado todo el historial de gestión del deudor, no sólo la última gestión previa a la derivación sino todas las que haya tenido durante su permanencia como cliente.
- El módulo contempla la partición (y posterior re-unificación) de una carpeta en distintos casos de derivación cuando esa circunstancia lo requiera (deudas en distintas jurisdicciones judiciales, distintas plazas, etc.)

Rendición de gastos, honorarios y cobranzas

El sistema maneja la rendición de gastos, honorarios y cobros de agencia/estudios externos.

Todos los conceptos a rendir están asociados a los legajos/casos de gestión con la individualización del comprobante emitido o presentado. Para el caso de los honorarios y gastos que son rendidos por medio de una factura emitida, el sistema contempla la posibilidad que en el mismo comprobante se presenten conceptos generados por distintos casos y legajos.

La rendición de cobranzas está asociada a cada caso y posee información que permite individualizarla determinando si forma parte de un acuerdo/Plan de pagos o gestión total, si aplica quita o no, etc.

Actualización de Deuda continua

El sistema calcula, mientras que el caso se encuentre en un estado no concluido, los intereses de devengados sobre la porción de capital que conforma cada deuda de cada carpeta. Esto se hace previa parametrización en “Formas de Actualización”.

Todos los conceptos de una deuda son mantenidos por separado y contemplados en el armado de los acuerdos de pagos.

El sistema contempla la posibilidad de no contabilizar los intereses devengados a resultado positivo hasta el momento de percibirlos. Así, en el caso que estos intereses se condonen, no afectan el cuadro de resultados.

Acuerdos de Pagos

A través de los “Planes de Convenios” el sistema permite desarrollar distintas alternativas de acuerdos que facilitan la cobranza de las deudas en este tramo de mora. El uso de estos planes puede ser restringido por perfiles de forma de lograr una escalera de autorizaciones de múltiples niveles.

Prevé poder desarrollar acuerdos de Pagos totales o de refinanciación, basados en el sistema directo, francés y alemán, soportando cuotas de refuerzo, períodos de pago no estándar (quincenales, mensuales, bimensuales, etc.) y cuota balloon.

Seguimiento y administración de casos

El sistema mantiene la historia de los deudores y de las operaciones adeudadas con todos los datos que permiten:

- Revisar el origen de las operaciones y tipos de deudas.
- Realizar el seguimiento de las asignaciones y reasignaciones efectuadas.
- Verificar la historia de gestión de los casos a nivel Agencia y resguardar todas las acciones efectuadas.
- Reflejar cambios de situaciones que incrementen o disminuyan riesgo para administrar las estrategias más convenientes.
- Calcular la posición del estado económico (deuda gestionada vs. gastos incurridos + gastos a efectuar) y tiempo estimado de recupero.

En lo que respecta al seguimiento posee los reportes operativos que permiten visualizar y proyectar las acciones basándose en la situación de la cartera en gestión y los casos históricos.

Intercambio de información con los mandatarios

El módulo permite que los mandatarios visualicen por pantalla los casos asignados para la gestión y asienten las acciones o eventos relevantes que se produzcan en cada caso (Acuerdos de pagos, cobros, acciones judiciales, etc.).

Alertas por gestión externa / interna

El sistema incorpora un novedoso concepto de Panel de Control definible a nivel usuario para contar con información estadística de desviaciones de objetivos.

No impone restricción respecto a la cantidad de paneles definidos ni la información desplegada en cada uno, siendo estas definiciones parte del proceso de configuración inicial.

Resultados de auditorias

En lo que respecta a auditorias el sistema posee, asociado a cada Agencia/Estudio externo ingresado al sistema, un registro histórico de las auditorias efectuadas. Estas auditorias se basan en el entorno ambiental y sobre muestreo de casos vigentes, concluidos y reasignados.

Los datos registrados en cada una de las revisiones son:

- Fecha.
- Resultado ambiental (Insatisfactorio - Bajo Nivel – Standard – Sobre Nivel).
- Cantidad de casos de muestreo.
- Resultado de muestreo (Insatisfactorio - Bajo Nivel – Standard – Sobre Nivel).
- Observaciones sobre nivel de servicio prestado (por información ranking)
- Resultado final.
- Fecha de próxima revisión.

Con las fechas de próximas revisiones se mantiene una agenda de auditorias a realizar.

Informes de gestión

El sistema permite generar informes para medir y eficientizar la gestión externa efectuada, agrupando por cartera, grupos, Agencia/estudio y rango de fechas, ofreciendo entre otros datos:

- Monto de deuda total gestionado.
- Monto promedio de casos gestionados.
- Monto total recuperado.
- Porcentaje de deuda recuperada.
- Promedio de plazo de mora sobre deudas recuperadas.
- Cantidad de casos gestionadas.
- Cantidad de acuerdos de pagos realizados.
- Cantidad de acuerdos de pagos en mora.
- Cantidad de acuerdos de pagos al día
- Monto de quitas sobre deuda recuperada.
- Monto de quitas sobre total deuda
- Porcentaje de quitas / total gestionadas.

Al igual que todos los informes del sistema, estos se generan en formato de impresión y en formato de exportación.

Generación de Interfaces

El sistema genera todas las interfaces necesarias, a saber:

- Importación de Información sobre gestión externa.
- Importación de Información de ajustes realizados.
- Nutrición de datos para ubicabilidad de deudores.
- Recepción de cobranzas efectuadas.
- Exportación de cuentas para gestión externa.
- Exportación de datos para Nutrición (SkipTrace).
- Contabilidad asociada a eventos.