

Conocer y comprender a su cliente, claves para aumentar la eficiencia en la gestión de impagados

- **Según Experian, una gestión personalizada y adaptada a cada cliente deudor permite mejorar la eficiencia en el recobro hasta un 40%**

Madrid, 24 de Septiembre 2009.- En el marco de las jornadas sobre recobro estratégico organizadas por la Asociación para el Progreso de la Dirección el pasado 17 de Septiembre, Experian®, compañía especializada en servicios globales de información, ha dado a conocer alguna de las claves para aumentar la eficiencia en la gestión de impagados.

El aumento de las tasas de morosidad está planteando múltiples retos para las entidades financieras, más allá de la pérdida económica asociada a los impagos. El creciente número de cuentas deudoras – y la carga operativa que conllevan -, deben abordarse desde el conocimiento de clientes. La entrada en impago de cuentas hasta ahora consideradas de medio o bajo riesgo, obliga a las entidades a revisar toda la segmentación de su cartera para poder responder de forma adecuada a una situación cambiante.

En este nuevo escenario las técnicas tradicionales de recuperaciones (básicamente llamadas priorizadas en función de la antigüedad y cuantía de la deuda) ya no resultan efectivas. De acuerdo con los expertos de Experian, el alto volumen de impagos hace necesario priorizar acciones y recursos en función de la posibilidad de recuperación, actuar con una visión a largo plazo del cliente que permita aunar recobro y retención, y trabajar en el recobro preventivo. En definitiva, un enfoque estratégico que aborde el recobro desde el conocimiento de clientes.

Para ello las entidades cuentan con un amplio abanico de datos, herramientas analíticas y sistemas. Entre las soluciones Experian más innovadoras, muchas son de rápida implantación y ofrecen retornos de inversión a corto plazo

- **Alertas de bureau** (*collection triggers*): la vigilancia de la información contenida en los bureaux de crédito permite detectar de forma temprana situaciones de deterioro financiero (facilitando el recobro preventivo) o, en el caso de deudas existentes, analizar la evolución de la situación financiera global del cliente como base para valorar las posibilidades de recuperación.
- **Delphi score**: este modelo estadístico, construido sobre datos de bureau, predice la posibilidad de recuperación de cuentas en impago (>60 días)
- **Modelos de scoring de recobro**, que utilizan información interna y externa para evaluar la probabilidad de recuperación. Contemplan modelos comportamentales (predicen la posibilidad de incumplimiento), modelos de recobro temprano (posibilidad de que un cliente pase a la siguiente fase de recobro) y modelos de recuperaciones (probabilidad de que el cliente pague la deuda en un horizonte de tiempo determinado). Permiten segmentar la cartera en función de la posibilidad de recuperación con el objetivo de establecer estrategias diferenciadas y ofrecen una base sólida sobre la que establecer criterios óptimos de refinanciación.

Entre las soluciones de implementación a medio plazo que ofrecen altos retornos de inversión, los sistemas dedicados cubren todos los aspectos estratégicos y operativos para una gestión eficiente del recobro. Entre otras ventajas, sistemas como Tallyman de Experian ofrecen altos niveles de automatización que optimizan la gestión operativa, utilizan segmentaciones dinámicas que reflejan la probabilidad de recobro real en cada momento del ciclo y permiten generar estrategias diferenciadas para cada perfil de cliente (canal, tono y periodicidad de las comunicaciones). Facilitan también la asignación de cuentas en recobro a agencias externas

Tal y como señala Antonio Romero, director de la división Decision Analytics de Experian: “Los objetivos de una gestión estratégica del recobro son reducir las pérdidas por morosidad, reducir el coste por euro recobrado y retener a los clientes rentables. Contemplar el recobro desde la perspectiva de la gestión de clientes y utilizar estrategias personalizadas y adaptadas a lo largo de todo el proceso, no sólo aumenta la eficiencia operativa, tal y como muestra nuestra experiencia con clientes, es además susceptible de mejorar los resultados de la actividad de recobro entre un 20 y un 40 por ciento”.

Acerca de Experian

Experian, compañía líder de servicios globales de información, proporciona datos y herramientas analíticas a clientes en más de 65 países. Ayuda a las compañías a las que da servicio a gestionar su riesgo crediticio, prevenir el fraude, personalizar sus acciones de marketing y automatizar sus procesos de decisión. Experian ayuda también a los consumidores, dándoles acceso a sus historiales y scores crediticios y protegiéndoles frente al robo de identidad.

Experian plc cotiza en la Bolsa de Londres (EXPN) y forma parte del FTSE-100. Sus ventas en el ejercicio fiscal finalizado a 31 de Marzo de 2009 alcanzaron los 3.900 Millones \$. Experian cuenta con aproximadamente 15.000 empleados en 40 países. Con oficina central en Dublín (Irlanda), sus sedes operativas están en Nottingham (Reino Unido), Costa Mesa (California) y São Paulo (Brasil).

Para más información, visite <http://www.experianplc.com> ó www.experian.es

La división Decision Analytics de Experian

Decision Analytics es la división internacional de Experian especializada en productos y servicios de consultoría para la gestión del riesgo de crédito y del fraude. Durante más de 30 años, ha desarrollado su capacidad analítica de consultoría y de producto para ayudar a las empresas a gestionar y optimizar el riesgo de crédito; prevenir, detectar y reducir el fraude; cumplir con los requisitos regulatorios; y ganar eficiencia operativa a lo largo de toda la relación con el cliente. Con clientes en más de 60 países y oficinas en más de 30, la división de Decision Analytics de Experian ofrece la experiencia y los conocimientos acumulados tras trabajar con empresas nacionales e internacionales de muy distintos sectores y tamaños.

Tras casi 15 años de actividad en España, la división Decisión Analytics de Experian cuenta con cerca de 50 empleados y, entre sus clientes, figuran las principales entidades financieras y empresas de telecomunicaciones.

Para más información, visite: www.experian-da.com/esp

