



Gerenciamiento de Modelos de COBRANZA de ALTO IMPACTO para impulsar los resultados de la última milla del año en entornos ALTAMENTE REGULADOS

Miercoles 16 y Jueves 17 de Agosto - Country Club de Medellín

# Gerenciamiento estratégico del Ciclo de Recuperación de Cartera de cara a las mega tendencias



Hernán Arancibia, Gerente General, BancoEstado Cobranzas CHILE

Miercoles 16 - 9:30 a.m.



Organiza: CICLO DE RIESGO 12 Aniversario ARCS La redita para oportu del mundo del Crédito y la Cobranza

# Gerenciamiento estratégico del Ciclo de Recuperación de Cartera de cara a las mega tendencias

Hernán Arancibia Sepúlveda

Agosto 2023

## Propósito y Visión BancoEstado Cobranzas

Contribuimos al desarrollo de Chile, entregando **soluciones** a las **personas**, para que recuperen su tranquilidad financiera.

Una organización que pone al **cliente** al centro de sus decisiones, de forma innovadora, y fortaleciendo el rol de BancoEstado

### Que se verá traducido en:

- ✓ Clientes satisfechos y con soluciones disponibles.
- ✓ Donde las personas viven una cultura sólida, están comprometidas con la empresa, se desarrollan y donde ha aumentado significativamente el número de mujeres en cargos de jefatura.
- ✓ Una organización digitalizada y que aprovecha los datos disponibles para optimizar procesos de cara al cliente e internamente.
- ✓ Una empresa que cumple sus compromisos con la Corporación BancoEstado.
- ✓ Que mide y gestiona sus recursos con miras a la eficiencia operacional.



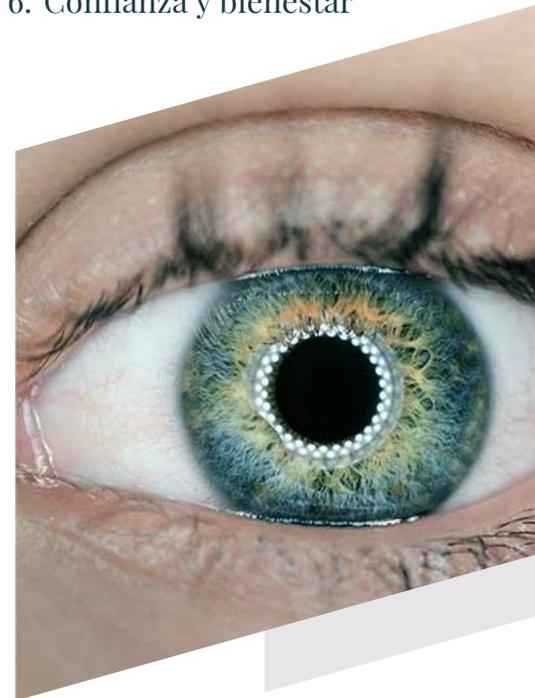
# Cuáles son las tendencias foco en la Banca que estamos viviendo?



## Tendencias consumidor

El consumidor y usuario bancario gana cada vez más fuerza por sus altas exigencias y la existencia de nuevas alternativas.

1. Transparencia y educación financiera
2. Experiencia de cliente y omnicanalidad
3. Estrategias para bancarizar a los excluidos financieros
4. Silver Economy / Senior Banking
5. Sostenibilidad
6. Confianza y bienestar



## Tendencias tecnología

Las nuevas tecnologías y players digitales generan una amenaza en el sector y también nuevas oportunidades.

1. Aceleración de la digitalización
2. Consolidación de las fintech y neobancos
3. Constante amenaza de las Big Tech
4. Open Banking
5. Monedas virtuales y Medios de Pago
6. IA y Metaverso
7. Cloud
8. Superapps

# Similitudes entre Chile y ley “Dejen de fregar”

**Nueva ley de cobranza en Chile a partir de mayo 2021**



## Limitaciones en horarios, contactos y medios

- Horario de lunes a sábados, desde las 8am hasta las 8pm. Solo días hábiles
- Máximo **1** contacto directo telefónico o visita por semana
- Máximo **2** gestiones por semana, separadas por al mes dos días, realizadas a través de otros medios, tales como cartas, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea
- No se puede enviar al consumidor de ninguna clase de documento, mensaje o comunicación que sea, aparente ser o haga referencia a un escrito, resolución o actuación judicial
- Se debe poner término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial una vez emplazado el consumidor en un juicio de cobro (notificación de demanda)
- Los gastos de cobranza extrajudicial están limitados por ley, y deben corresponder a los costos debidamente incurridos.



# Como respondemos a los retos a los que se enfrenta cobranzas

## Proceso de cobranza digital y especializada



Entender y adaptarse

Optimizar y simplificar los procesos, apalancándose en las nuevas tecnologías y adoptando las mejores prácticas, avanzar en la creación de valor a través de la automatización, la inteligencia de procesos y la omnicanalidad.

## Analítica avanzada y canales digitales



Gestionar

A través del análisis inteligente, predecir comportamiento crediticio de los clientes, deudores y propensos a pagar, identificar cual es el canal óptimo de contacto con nuestros clientes, acelerando los procesos cobranzas y recuperos.

KPIS



La **combinación de estas tecnologías y procesos**, nos permite llegar al siguiente nivel en **agilidad** sin comprometer los **costos** asociados a la **operación**, aplicando las mejores practicas y conocimiento. Esta agilidad permite responder no solo a las demandas de negocio, sino que también se puede aplicar a las demandas de los **Reguladores**.

Preguntas ?

Muchas gracias

