

POR ENRIQUE JORGE VITAR F.

GERENTE DE NORMALIZACIÓN Y COBRANZA TARJETA CORONA



SE REQUIEREN SOLUCIONES CON PRODUCTOS DE NORMALIZACIÓN DIGITAL

La administración de los impagos es el gran desafío, que en periodos como el que estamos viviendo, se pueden transformar en el principal foco de pérdidas.

En frente a nosotros desequilibrios sanitarios con efectos que impactan negativamente en todos los modelos económicos a nivel mundial, efectos desconocidos y sin comparación en la historia produciendo una gran incertidumbre de cuánto durarán lo que ha generado miedo en los entornos externos, reales y fiscales.

La duración puede ser en forma de una V o W o L o U todo depende del efecto colaborativo entre los diferentes países, compartiendo conocimientos, experiencias y recursos, es decir, botando barreras.

De lo que sí podemos estar seguros es que después de este desafío ninguno de nosotros será el mismo ya que valoraremos más el tiempo en familia, los abrazos serán más largos, disfrutaremos de paseos, aprenderemos artes y en especial, el hacer las cosas bien, a la primera, con mucha responsabilidad social.

La administración de los impagos es el gran desafío, que

en periodos como el que estamos viviendo, se pueden transformar en el principal foco de pérdidas y es por este motivo que se debe innovar y migrar rápidamente al mundo digital y relacional aplicando nuevos modelos para conocer a nuestro nuevo cliente.

Cada empresa dispone de las herramientas, conocimientos y habilidades para nuevos modelos comerciales y de riesgo que logren establecer por lo menos las etapas de normalizar, estabilizar, emprender y renovar, y que permitan minimizar las pérdidas mediante la implementación de una cadena de valor acotada y digital que, soportada con tecnologías, logística, inteligencia y talentos, permitan establecer un puente entre el cliente y empresa.

Nuestro tiempo es limitado por tanto todos nuestros esfuerzos debieran estar enfocados en la relación de cercanía que requiere nuestro nuevo cliente, mediante acciones de comunicación simples, transparentes, creíbles, seguras y rápidas en soluciones con productos de normalización

digital que le permitan, tanto a la empresa, como al cliente, pasar esta tormenta y así una vez reiniciado el ciclo económico tengamos clientes agradecidos por haberles ayudado a cruzar "El puente".

La actual crisis sanitaria y efectos económicos inciertos ha golpeado fuertemente a los diferentes modelos económicos, a nivel global, tanto en la liquidez como en la calidad de las carteras de cuentas por cobrar. Lo anterior ha llevado a muchas empresas a recurrir a financiamiento externo, aumentos de capital, disminución de rentas por fuerza mayor, acogerse a normativas vigentes de insolvencia, cese de vínculos laborales por un periodo de tiempo, aumentar la cesantía e inseguridad de la fuerza laboral, haciendo que los indicadores de morosidad se eleven a niveles nunca antes vistos.

Cada empresa ha tenido que desplegar sus Comités de Crisis, negociar con proveedores, empleados y acelerar la aplicación de acciones de digitalización, las cuales pasaron

de ideas o fríos emprendimientos a ser una necesidad de sobrevivencia empresarial.

En el mes de mayo tuve la oportunidad de ser panelista en un taller virtual, invitado por la empresa OTG, donde Raúl Ostengo Gerente General de esta empresa Argentina, aplicó una encuesta en línea que me llamó la atención y gentilmente me compartió la cual complementé con 45 líderes de empresas de Argentina, Perú, Colombia, Brasil y Chile, con opiniones de Directores y Gerentes de Riesgo, Crédito, Recupero y de Cobranza, con el objeto de tener una apreciación cercana de los efectos en la morosidad producto de la "Crisis sanitaria-Social- Económica".

Los resultados son bastante desafiantes, un 69% de los encuestados establece un impacto superior al 30% en la morosidad lo cual es realista y deja al desnudo todas las falencias de comunicación y contacto digital con los clientes afectados.

Para lo anterior, es necesario:

1. Establecerse y actuar como una Fintech especializada en banca digital.
2. Normalizar y aceptar que existe morosidad.
3. Reconocer que la solución está entre ambas partes, mediante la construcción de un puente entre la empresa (Normalización blanda) y el cliente (Cumplir con su nuevo

"Cada empresa dispone de las herramientas, conocimientos y habilidades para nuevos modelos comerciales y de riesgo que logren establecer por lo menos las etapas de normalizar, estabilizar, emprender y renovar, y que permitan minimizar las pérdidas"

compromiso).

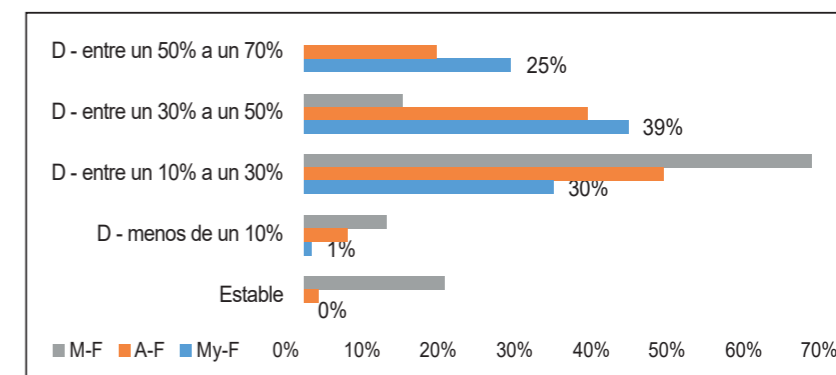
4. Accionar con todas las fuerzas la digitalización de los procesos de punta a punta, en especial el envío, consultas y pagos de los estados de cuenta virtual, es decir incorporar valor agregado a lo que estábamos acostumbrados a realizar.

5. Masificar la actualización de datos de contacto y en especial la capilaridad de pagos electrónicos.

6. Potenciar los talentos internos para que los antiguos cobradores se transformen en asesores de cartera.

7. Dirigir los esfuerzos para la actualización del conocimiento experto del nuevo cliente.

La actual situación sanitaria y las cuarentenas que se extenderán, traerán consigo una recesión económica mundial donde el respeto a la vida propia y de los demás, colaboración e innovación serán el eje principal para hacer más corto el tiempo de inestabilidad económica, de los países, sin fronteras de conocimientos.



Fuente: Del Autor

Morosidad	My-Feb	Abr-Feb	Mar-Feb
Estable	0%	2%	17%
D - menos de un 10%	1%	5%	10%
D - entre un 10% a un 30%	30%	43%	61%
D - entre un 30% a un 50%	39%	34%	12%
D - entre un 50% a un 70%	25%	16%	0%
D - 70% y mas	5%	0%	0%

Fuente: Del Autor