

Finanzas

NOTICIAS A UN CLIC

La utilidad neta de Odinsa creció 21% en el tercer trimestre

Protección se une a Pactia en fondo inmobiliario

Itaú cree que las oficinas de los bancos tenderán a desaparecer

 Facebook

 Twitter

 Google +

 LinkedIn

Lunes, Noviembre 28, 2016

Las empresas de cobranzas manejan 12 millones de deudas mensualmente



Cortesía

Bogotá Aunque la demanda del crédito se ha disminuido, los colombianos se siguen endeudando y muchos han dejado de cumplir con sus obligaciones. Muestra de esto es que al cierre de septiembre, la cartera vencida de consumo llegó a \$5,4 billones, razón por la que las empresas que se dedican a la administración y recuperación de crédito deben intervenir.

César García, presidente de la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza (Colcob), habló con LR sobre este sector, las cifras mensuales del negocio y los métodos que emplean para llegarle a los usuarios.

¿Cómo le ha ido este año a las empresas que se dedican a la recuperación y administración de créditos?

El balance para nosotros es positivo, la desaceleración económica ha llevado a que tengamos mayores volúmenes de cartera para administrar. Los pagos y arreglos que hemos podido conseguir con los deudores se han visto afectados. En esa línea, para el año 2017 la proyección viene siendo la misma, ya que según el Banco de la República el crecimiento de la economía el otro año será similar al de este año. Esto implica que la cartera se va a seguir deteriorando. Por lo tanto, las empresas agremiadas a Colcob van a tener mayores números de obligaciones a administrar, pero menores pagos también, lo cual nos plantea retos muy grandes.

¿Cuántas empresas hay en el país y cuánto dinero están cobrando?

Colcob tiene agremiadas a 60 empresas, 90% se dedica a la administración de carteras. Por estas están pasando 12 millones de obligaciones mensualmente. La cartera administrada representa \$45 billones, que es lo que entregan las diferentes entidades a las compañías que se dedican a administrar la cartera. No quiere decir que toda la cartera esté vencida, porque hay estrategias de cobranza, como la preventiva, en la que las obligaciones no están vencidas, sino que se hace un trabajo comercial con los clientes para evitar que haya un rodamiento de cartera a mora.

¿Cuánto esperan crecer este año?

El crecimiento promedio de la industria para este año será de 12%.

¿En qué momento entran a cobrar?

Entramos en un proceso de administración de cartera desde antes de que se genere el impago, entonces hacemos un recordatorio al cliente unos días antes para que no olvide cumplir con su obligación.

¿Qué medios emplean para cobrarle a los usuarios?

A partir de las herramientas de Analytics y pronósticos sofisticados, hay casos en que ni siquiera se contacta a los clientes que presentan leves moras y en otras antes de que caigan en esta. Para la gestión de relacionamiento con los clientes que efectivamente deben contactarse, se utilizan diversas herramientas y mecanismos que van desde mensajes de texto, WhatsApp, llamadas pregrabadas, correos, llamadas telefónicas directas y hasta visitas domiciliarias. Esto último excepcionalmente y para carteras muy particulares.

¿De cuánto es el índice de recuperación de estas obligaciones?

La efectividad en cartera de 30 días es entre 80% y 85%, en 60 días el índice de recuperación está entre 55% y 80%. Después de 60 días es más baja, entre 35% y 50%; y la cartera castigada, que es de más de 180 días de mora, es entre 1% y 5% la efectividad.

¿En qué sentido ha evolucionado la cobranza?

La gestión de cobro ha cambiado y se basa en herramientas de marketing, de técnicas asertivas de relacionamiento, negociación y entrenamiento a los asesores en habilidades de neurolingüística enfocada a la orientación y entendimiento del cliente, enfocándose en ayudar a los usuarios con dificultades de pago, reintegrarlos a la vida crediticia y evitar que se vayan a sistemas de crédito ilícitos.

Los morosos siguen creciendo

Según el informe de actualidad del sistema financiero, presentado por la Superintendencia, aunque los desembolsos de consumo siguen creciendo, ya que pasaron de \$7,5 billones a \$8 billones en septiembre, los morosos también siguen aumentando. Y es que la cartera vencida en esta modalidad llegó a \$5,4 billones, lo que implicó un crecimiento real anual de 13,2% en la mora de los créditos y la cartera riesgosa aumentó en 13,8% real.

La opinión

Jonathan Malagón
Vicepresidente de Asobancaria

“Antes de ser reportados en una central de riesgo, los usuarios cuentan con 20 días después de ser notificados por las entidades para efectuar el pago de la obligación”.