

Caso: “PYCCA”

INTEGRANTES:

Grupo 6:

- María de los Ángeles García Vera
- Priscila Mariuxi Arboleda Viteri
- Daniella Desire Lainez Alvarado
- Erika Sarai Navas Carrillo
- Luisa Fernanda Veliz Cevallos



¿Que es

Grupo PYCCA ?

Empresa líder en el sector retail de Ecuador con más de 60 años de trayectoria.

El corazón del modelo de Pycca es su sistema de crédito directo.

P/CCA

¿Existe actualmente **un problema**?

1.

“Club Pycca” enfrenta un aumento en clientes que se **atrasan en sus pagos.**



2.

Generando mayor riesgo de **sobreendeudamiento, más reclamos.**



3.

Posibles problemas de imagen por los cobros e intereses por mora.

La morosidad de Pycca es aprox **4 veces mayor** que la del sistema bancario

Morosidad promedio de la **banca** (2023–2024): 3.5% – 5.4%

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador

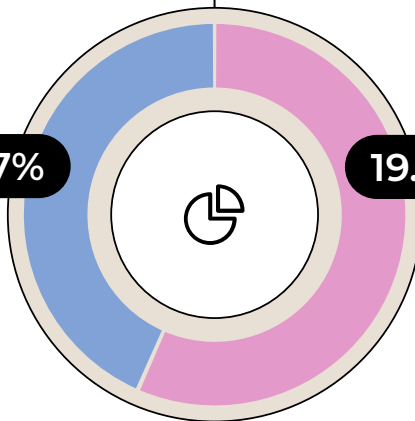
Morosidad de **Pycca**

Tasa de morosidad nominal

17.67%

19.17%

Tasa de morosidad efectiva



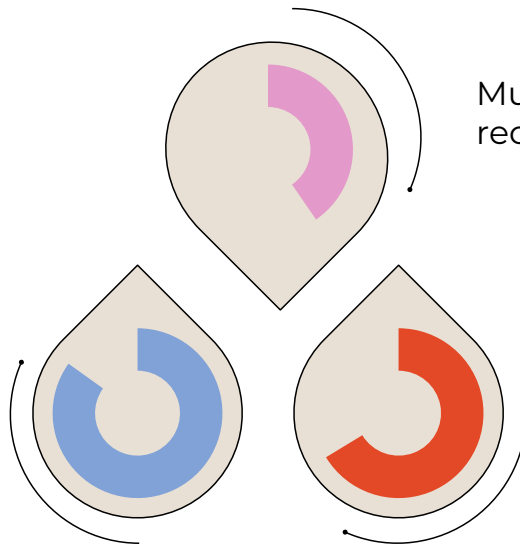
Enfoque de Análisis



El enfoque del análisis consiste en evaluar los factores asociados al olvido o falta de recordatorios efectivos que llevan a los clientes a incumplir los plazos de pago, incrementando así la morosidad y el riesgo reputacional para Pycca.

Pero...¿Porqué pasa esto?

Hay poca visibilidad de la deuda, no consultan el estado de cuenta.



Muchos clientes no tienen recordatorios automáticos.

El método actual de comunicación puede no ser efectivo.

¿En qué consiste nuestro **plan de acción**?



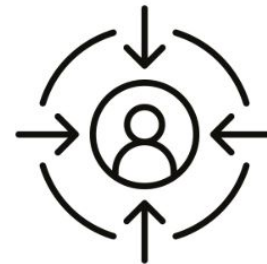
Recordatorios Inteligentes



+7 a +9 puntos
porcentuales de
aumento en pagos
puntuales



2 días menos de atraso
promedio cuando el
cliente recibe un
recordatorio antes de
la fecha límite



+2,7 pp de regularización en
clientes con tarjeta de
crédito que reciben
mensajes personalizados

Recordatorios Inteligentes

- ✓ Mensajes antes de la fecha límite
- ✓ Recordatorios personalizados según el perfil del cliente
- ✓ Uso de canales de alta atención como WhatsApp

Pequeños empujones digitales → Grandes reducciones en morosidad



Integración entre crédito & cobranza



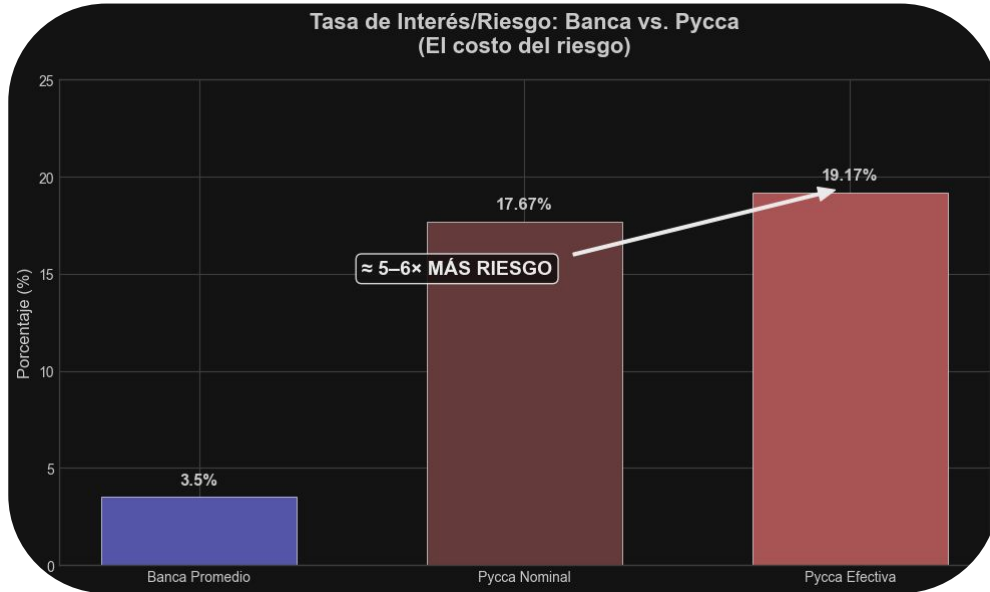
Cobranza informa a Crédito cuáles clientes muestran señales tempranas de deterioro.



Crédito ajusta cupos, topes y aprobaciones basándose en esas señales.

- ✓ Un **estudio** reciente demuestra que combinar datos históricos + datos actualizados + modelos predictivos aumenta la capacidad de anticipar defaults.

El tamaño real del problema: Un Entorno de Alto Riesgo



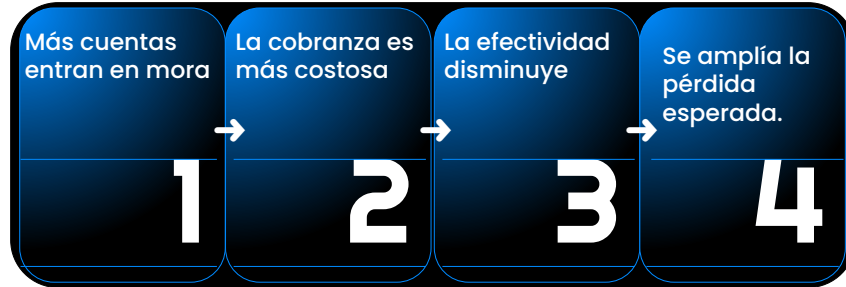
1. Tasa de morosidad por segmento:

La morosidad de Club Pycca es **5 a 6 VECES MAYOR** que la banca privada.

Si detectamos antes, recuperamos más.
Si segmentamos mejor, envejece menos la cartera.
Y si anticipamos el riesgo, reducimos la mora... incluso en un sector 6x más riesgoso.

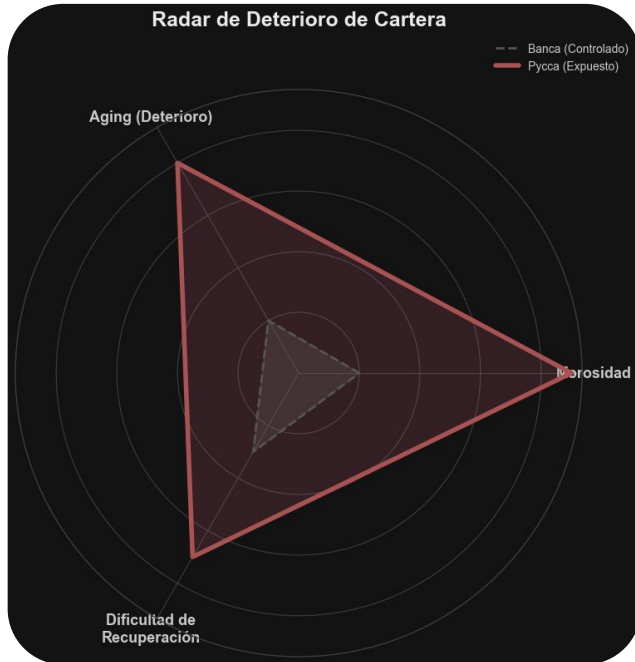
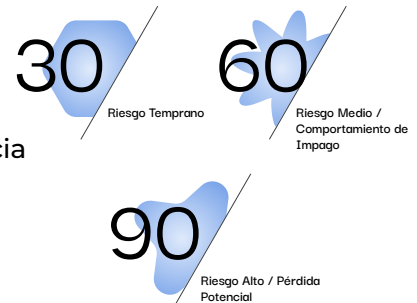
El tamaño real del problema: Un Entorno de Alto Riesgo

2. Tasa de recuperación



3. Aging de cartera:

El saldo de Pycca migra más rápido hacia 30/60/90 días, mostrando un envejecimiento acelerado de la cartera.



¿Cómo alfabetizamos?



En Pycca, el dato no es solo un informe, es nuestro **guardián financiero**. Nos permite transformar nuestro proceso de crédito de un juego de azar a una **decisión calculada**, asegurando un crecimiento más rápido y una cartera más saludable.



↓

Principio de la Confianza y la Precisión (Gerencia comercial)

La toma de decisiones ya no es instintiva, es calculada.

La solución es validada por el **Poder Predictivo del Modelo (AUC > 0.75)**.

Si la herramienta de datos es precisa (alto AUC), la Gerencia puede confiar en expandir los límites de crédito con menos riesgo.

COMO:

↓

KPI: Tasa de Morosidad vs Meta (< 15%).

↓

Gerencia: Si el Score funciona, se revisa la **Política de Otorgamiento** para ser más flexibles con clientes de "Bajo Riesgo".

↓

Principio de la Priorización y Eficiencia (Servicio al cliente Cobranzas)

Debemos enfocarnos en la morosidad donde el **impacto es mayor**.

Usaremos el **Score de Riesgo** para segmentar a los clientes.

Esto permite que el equipo de Cobranzas concentre el 80% de su esfuerzo en el 20% de los clientes con el riesgo más alto, optimizando costos y mejorando la tasa de recuperación.

↓

Visualización: Tabla de Morosidad por Segmento de Score (Alto, Medio, Bajo).

↓

Cobranzas: Aplicar estrategias de **Cobranza Personalizada** según el riesgo del cliente (Recordatorio simple vs. Gestión legal).

↓

Principio de la Responsabilidad en el Punto de Venta (Tienda/Ventas) (colaboradores)

La reducción de la morosidad comienza con el **otorgamiento del crédito**.

La guía para el otorgamiento es el **Semáforo de Riesgo** del sistema.

La meta del equipo de ventas tener una **Tasa de Morosidad por Vendedor < 10%**. Seguir la recomendación del dato es un indicador de buen desempeño de crédito.

↓

Visualización: Rendimiento de la Tasa de Morosidad por Tienda.

↓

Ventas: **Nunca ignorar** una alerta de riesgo 'Rojo' o 'Amarillo' del sistema. El dato es ley en el punto de venta.

Los 9 Círculos de Fernando



- Impulso**
Fernando compra sin pensar: "Luego pago."
- Confianza**
Cree que pagar la mínima es suficiente.
- Negación**
Empieza a atrasarse 2-3 días: "No pasa nada."
- Acumulación**
Los intereses crecen, pero Fernando aún no lo siente.
- Ahorcamientos** **de**
El cupo se le llena, ya no puede comprar ni pagar tranquilo.
- Estrés**
Evita abrir el estado de cuenta.
- Riesgo** **alto**
Su comportamiento lo pone en el radar: pagos mínimos, uso al tope, micro atrasos.
- Antes** **del** **abismo**
Está a un paso de la mora formal... el punto de no retorno.
- El** **rescate**
El nuevo **score predictivo de Pycca** detecta el deterioro, ajusta su límite, activa alerta y ofrece financiamiento justo.
Fernando toma la ayuda, recupera control y dice:
"No lo vuelvo a hacer."

excesiva

suave

invisible

liquidez

silencioso

alto

abismo

rescate

¿Que paso aqui?

Fernando descendió por los 9 círculos de la morosidad... hasta que el nuevo sistema de riesgo del Club Pycca lo rescató antes de tocar fondo.

Cuando anticipas el riesgo, no castigas al cliente: lo rescatas.

Y cuando rescatas a Fernando, rescatas también la cartera.