**Reporte Gestión**

El presente informe tiene como finalidad brindar orientación acerca de los productos mayor nivel de criticidad en cuanto al tratamiento que debe prestarse por parte de la organización para lograr una gestión optima de la cartera o deuda del cliente.

1. ¿Qué subsegmento ha venido presentando mayor % de deterioro a final de cada mes?

Si nos referimos al tipo de crédito por el cliente, el que mas presenta a fin de mes un mayor porcentaje de deterioro son las mono tarjetas o Mono\_TDC con un total de 67,90% respecto del total, seguido del producto TDC\_AN, puesto que el promedio de día de mora a fin de mes es bastante alto con respecto a los demás productos. Sin embargo, se evidencia una tendencia a solicitar mayor negociación por parte de los clientes.

1. ¿Por qué se ha presentado ese problema?

La cantidad de días en mora que poseen los clientes de este tipo de producto es mayor con respecto a los días en mora de los demás productos, asimismo el saldo total o inicial de la deuda.

1. Recomendaciones para mejorar la gestión.

Personalizar la atención a los clientes que adquieren este tipo de producto con una gestión temprana en cuanto a educación, acompañamiento para concientizar a los mismos, haciendo énfasis en departamentos como Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca, por ser los clientes con mayor cantidad de días en mora y solicitar asesoramiento o negociación de su deuda.

Esto le permitirá a la empresa garantizar una mejor experiencia al cliente, fidelizar y asimismo obtener un beneficio para ambas partes.