



COBRANZA INTELIGENTE

Automatización estratégica que maximiza
éxito y minimiza costos

Equipo: Outliers



¿QUÉ ES CREDIFIEL Y QUÉ ESTÁ EN JUEGO?

- Financiera con 20+ años de experiencia, especializada en préstamos vía nómina
- Opera 640,000+ créditos a nivel nacional con 70+ sucursales
- Su producto clave: cobranza domiciliada (8% de la cartera), gestionada por 4 bancos con 21 estrategias
- Desafíos actuales: mejorar la eficiencia, personalización y automatización del proceso

DASHBOARD

Análisis de recuperación y desempeño estratégico 2025

Datos actualizados a mayo 2025

Porcentaje Recuperado Global

8.50%

Monto Total Cobrado 2025

74.09 mill.

Monto Total Exigible 2025

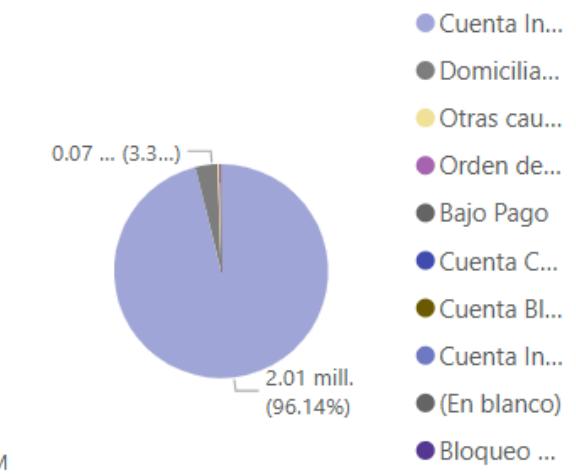
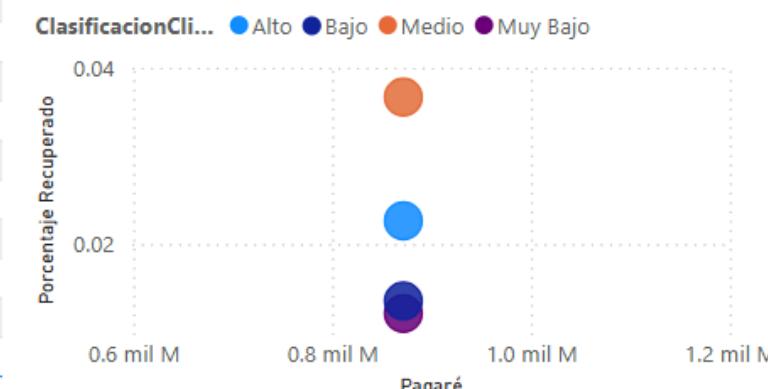
1.31 mil M

Monto Total a Cobrar 2025

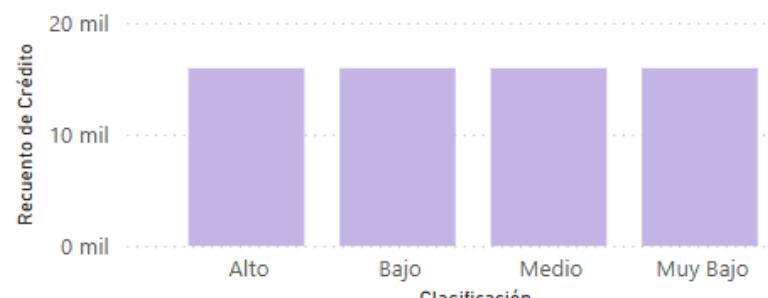
1.31 mil M

MontoCobradoPorClasificación	Crédito	PorcentajeRecuperado	Suma de Pagaré
26,191.00	714338	0.46	57,144.00
22,222.62	733966	0.58	38,095.90
21,825.76	729322	0.46	47,619.80
21,571.35	723846	0.42	51,771.20
18,254.35	723762	0.42	43,810.40
15,873.30	719075	0.42	38,095.90
15,873.30	719804	0.42	38,095.90
10,708.61	726692	0.46	23,364.20
9,847.75	711503	0.46	21,486.00
9,595.43	740198	0.54	17,714.60
7,428.72	731670	0.50	14,857.40
179,392.19		0.46	392,055.30

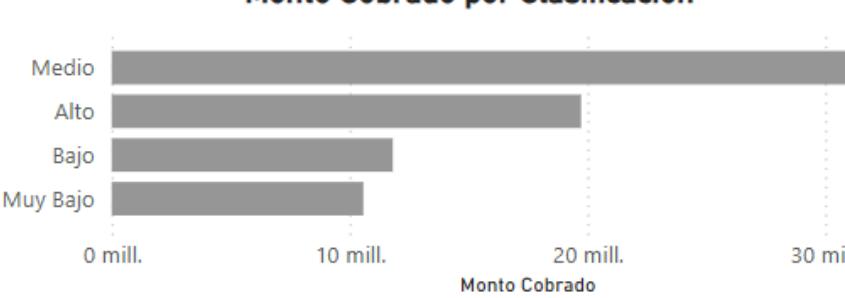
Relación entre Monto Asignado y Recuperación por Tipo de Cliente



Créditos por Clasificación



Monto Cobrado por Clasificación

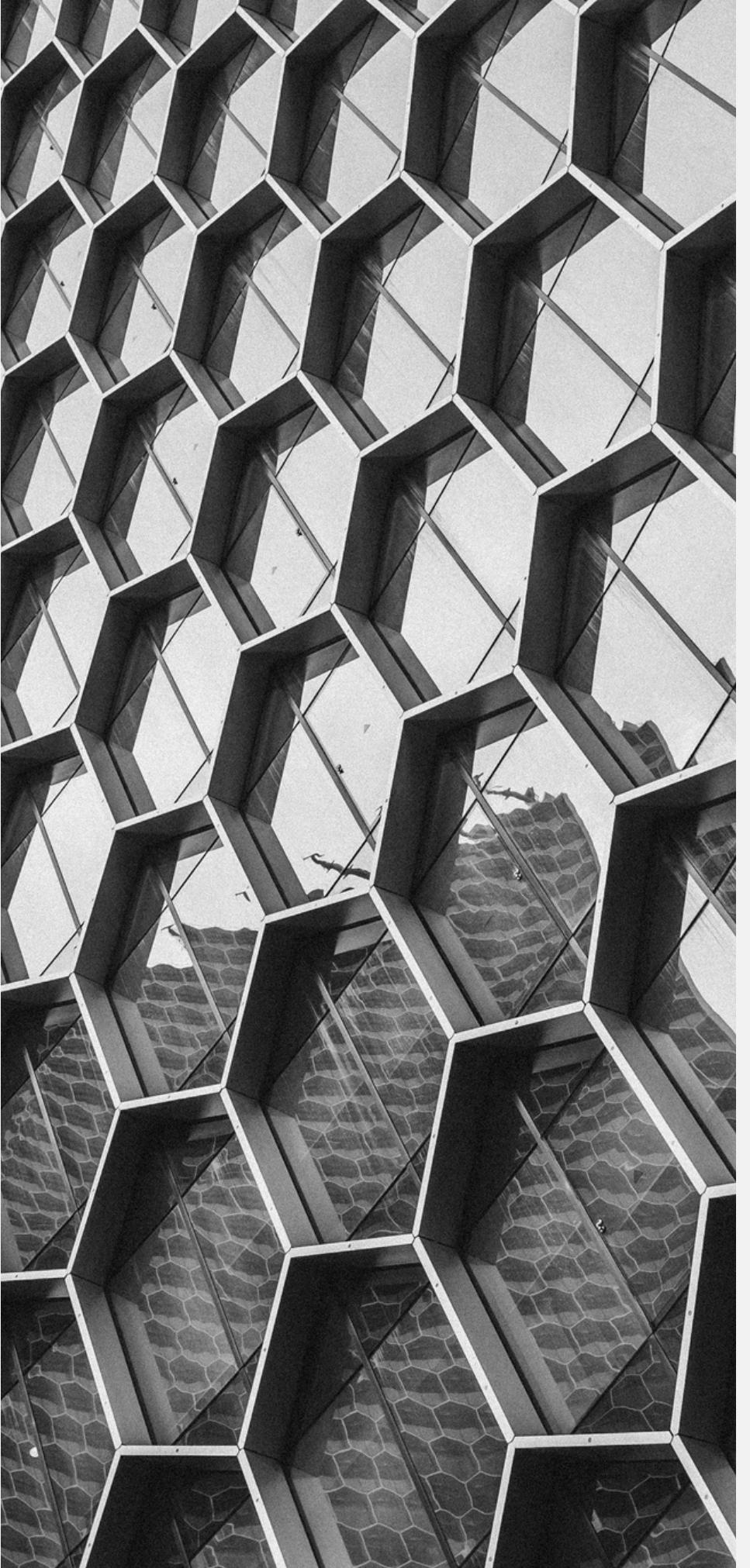


Clasificación

- Alto
- Bajo
- Medio
- Muy Bajo

PROPUUESTA

Modelo de decisión inteligente por cliente



PASOS

- Reducir estrategias inefectivas (de 21 a 13) con base en análisis histórico
- Clasificar clientes según comportamiento (score de 0 a 1)
- Aplicar estrategias diferenciadas según perfil y banco
- Automatizar decisiones de cobro para maximizar recuperación o minimizar costo

REDUCIR ESTRATEGIAS INEFECTIVAS

25-> 18

Desestimación de las no utilizadas en los últimos 2 años

(7)

18-> 13

Homologación por cuentas clave, H2H, Banca y Buzón (5)

	A-Z emisora_nombre	123 total_registros	123 suma_montoexigible	123 suma_montocobrar	123 suma_montocobrado
1	BBVA TRADICIONAL REINTENTO	1,337,686	842,169,201.6802552	842,169,201.6802552	6,609,205.860000032
2	BANAMEX TRADICIONAL REINTENTO	1,020,558	618,570,580.5199679	618,570,580.5199679	14,293,332.180000018
3	BBVA CLABE EN LINEA	849,252	512,861,457.4399262	512,861,457.4399262	11,724,745.080000067
4	BANAMEX CLABE TRADICIONAL	572,442	337,218,325.0998748	337,218,325.0998748	9,337,943.900000056
5	BBVA CLABE TRADICIONAL	144,348	100,719,835.73999621	100,719,835.73999621	31,523,585.399999212
6	BANORTE CLABE TRADICIONAL	132,468	98,159,199.51999357	98,159,199.51999357	38,933,060.87999985
7	SANTANDER CLABE TRADICIONAL	79,288	49,758,352.00000075	49,758,352.00000075	24,034,464.719999418
8	BBVA CLABE INTERBANCARIA	33,108	32,456,552.799999643	32,456,552.799999643	8,888,515.700000076
9	BANAMEX CUENTA	17,008	14,672,109.579999745	14,672,109.579999745	150,395.3599999998
10	BANORTE CUENTA TRADICIONAL	12,000	4,575,212.140000041	4,575,212.140000041	527,934.0200000007
11	BBVA CUENTA EN LINEA	10,606	4,870,355.979999911	4,870,355.979999911	119,858.999999998
12	SANTANDER CUENTA	10,514	7,100,509.040000136	7,100,509.040000136	1,468,102.54
13	BBVA CUENTA TRADICIONAL	5,232	3,000,664.759999947	3,000,664.759999947	298,159.3000000002
14	BBVA CLABE MATUTINO	3,736	2,055,281.079999936	2,055,281.079999936	267,534.56
15	BBVA CUENTA MATUTINO	86	24,148.28	24,148.28	437.18
16	BANORTE CLABE EN LINEA	12	13,705.9	13,705.9	8,045.96
17	BANAMEX INTERBANCARIO	0	0	0	0
18	BANAMEX TARJETA	0	0	0	0
19	BANORTE CLABE INTERBANCARIO	0	0	0	0
20	BANORTE CUENTA EN LINEA	0	0	0	0
21	BANORTE TRADICIONAL REINTENTO	0	0	0	0
22	BBVA CLABE PARCIAL	0	0	0	0
23	BBVA CUENTA PARCIAL	0	0	0	0
24	SANTANDER CLABE INTERBANCARIO	0	0	0	0
25	SANTANDER TRADICIONAL REINTEN	0	0	0	0

EXPECTATIVAS DEL MODELO PARA EL CLIENTE

1. Maximizar la efectividad de pago en las estrategias aplicadas
2. Clasificar a los clientes según su perfil de comportamiento
3. Evaluar cuántas estrategias se aplican y el peso de cada una
4. Medir la calidad y desempeño de las estrategias asignadas

REDUCIR ESTRATEGIAS INEFECTIVAS

Banco	Servicio	Fórmula_NuevoPuntaje
BBVA	Parcial	0.4248
BBVA	Tradicional	0.48
BBVA	En línea	0.645
BBVA	Interbancaria	0.68
Santander	Tradicional	0.58
Santander	En línea	0.62
Santander	Interbancaria	0.36
Banamex	Interbancaria	0.17875
Banamex	Tradicional	0.28
Banorte	Tradicional	0.605
Banorte	En línea	0.72
Banorte	Interbancaria	0.635

Aspectos considerados para asignar el valor de cada estrategia de cobranza:

- Hora de inicio del intento de cobro
- Repetición de la estrategia
- Tipo de canal de cobro utilizado

Mientras menor sea el valor del puntaje en la estrategia, más agresivo será con el cliente

Banco	Servicio	Hora	Repetición	Unintent	Tipo	TipoV	HoraInvNorm	NuevoPuntaje	NuevoPuntajeFinal	Fórmula_NuevoPuntaje
BBVA	Tradicional	3	0	0	Tradiciona	0.4	1	0.72	0.68	0.48
BBVA	Parcial	19	1	0	Parcial	0.2	0.6875	0.555	0.515	0.515
BBVA	En línea	6	0	1	En línea	0.6	0.8125	0.685	0.645	0.645
BBVA	Interbancaria	19	0	1	Interbancaria	0.8	0	0.4	0.36	0.68
Santander	Tradicional	7	1	0	Tradiciona	0.4	0.75	0.62	0.58	0.58
Santander	En línea	7	0	1	En línea	0.6	0.75	0.66	0.62	0.62
Santander	Interbancaria	19	0	1	Interbancaria	0.8	0	0.4	0.36	0.36
Banamex	Interbancaria	19	0	1	Interbancaria	0.1	0.6875	0.675	0.635	0.17875
Banamex	Tradicional	9	0	1	Tradiciona	0.4	0	0.32	0.28	0.28
Banorte	Tradicional	6	1	0	Tradiciona	0.4	0.8125	0.645	0.605	0.605
Banorte	En línea	3	0	1	En línea	0.6	1	0.76	0.72	0.72
Banorte	Interbancaria	19	0	1	Interbancaria	0.8	0.6875	0.675	0.635	0.635

EL PERFIL DE UN USUARIO

ID del crédito	Estrategia	Monto Cobrado	Puntaje asignado al ID emisora	Exito so	Puntaje obtenido
41617	2	0	0.48	0	0
41617	5	324	0.515	1	0.515
41617	6	517	0.68	1	0.68

Puntaje obtenido: $0.515 + 0.68$

Puntaje esperado: $0.48 + 0.515 + 0.68$

Resultado: 0.7134

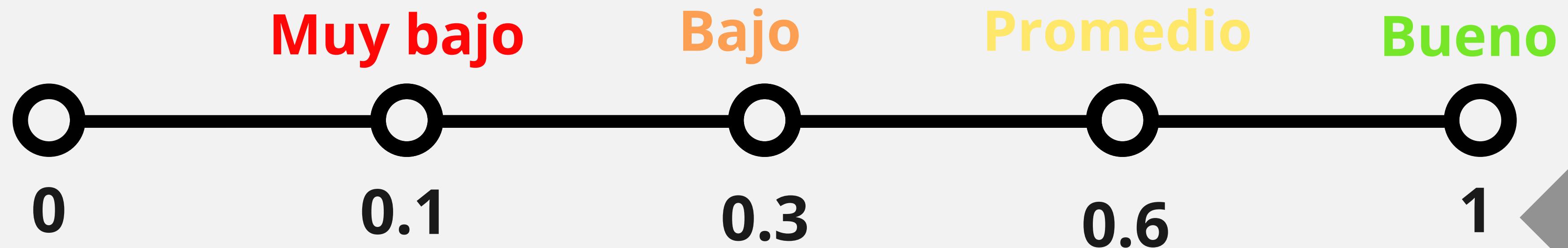
ID del crédito	Estrategia	Monto Cobrado	Puntaje asignado al ID emisora	Exito so	Puntaje obtenido
41617	2	0	0.48	0	0
41617	5	324	0.515	1	0.515
41617	6	517	0.68	1	0.68
41617	1	612	0.68	0	0

Puntaje obtenido: $0.515 + 0.68$

Puntaje esperado: $0.48 + 0.515 + 0.68 + 0.68$

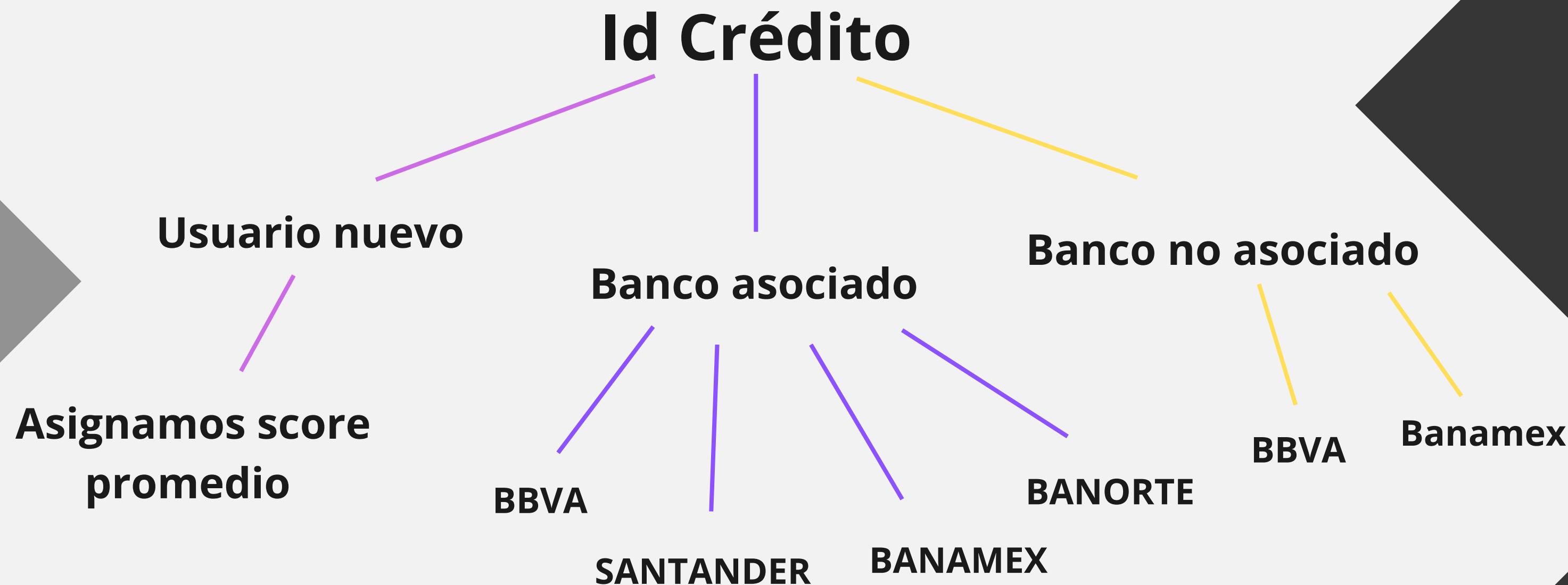
Resultado: 0.5074

CLASIFICACIÓN DE LOS PERFILES



De todos los registros tomamos el
mínimo y el máximo de los scores

LÍNEA DE ESTRATEGIAS



BANCO ASOCIADO

- Las estrategias que inician más temprano son consideradas más invasivas y estrictas.
- Se penaliza su rudeza asignándoles un menor valor.

- Se clasificaron según su rigidez operativa:
 - Parcial
 - Tradicional
 - En línea
 - Interbancario

- Emisoras poco utilizadas en años recientes (25–18) fueron filtradas por falta de relevancia operativa.
- Se homogenizó la selección a 13 estrategias reales y vigentes, clasificadas según comportamiento.
- Las primeras estrategias aplicadas tienen mayor peso porque forman la ofensiva inicial.
- Las estrategias posteriores son más tolerantes y buscan flexibilidad sin generar conflicto.

Hora de ejecución	Frecuencia del interno	Tipo de canal utilizado	Costo operativa	Eficiencia histórica	Evaluación del cliente	Posición en flujo operativo
-------------------	------------------------	-------------------------	-----------------	----------------------	------------------------	-----------------------------

- Las estrategias que se repiten (cada 30 minutos o diariamente por 6 días) ejercen mayor presión sobre el cliente.
- Se consideran más duras que las de un solo intento.

- Se priorizó el uso de emisoras que solo cobran si el cobro es exitoso, como BBVA.
- Minimizar el costo es una prioridad cuando la expectativa de recuperación es baja.

- A clientes con peor historial se les aplican las estrategias más estrictas (como Parcial de BBVA).
- A buenos pagadores se les reserva la estrategia más noble disponible, de intento único.

USUARIO NUEVO

Nuestro criterio de selección será:

1. Se le asignará al usuario un score en la media de los puntajes de los usuarios en ese momento.
2. Su puntaje se va actualizando según su comportamiento, y a partir de ahí puede comportarse como cualquiera de los otros dos casos.

BANCO NO ASOCIADO

**Penalizar bajo
score con
repetición
(BBVA
interbancario
hasta 4
intentos)**

**Premiar buen
puntaje
minimizando
costos (Banamex
interbancario, 1
repetición y ciclar
el proceso) .**

BANCO ASOCIADO BBVA

Costo	Servicio	Hora	Aplicar	Funcionamiento	Puntaje por servicio	Clasificación
\$1.60	Parcial	8:00	Día 13 y 28	Las respuestas se obtienen diarias durante 6 días	0.4248	Muy bajo
\$8	Tradicional	3:00	Día 13 y 28	Las respuestas se obtienen diarias durante 6 días	0.48	Bajo
\$4	En línea	6:00	Día 15 y 30	La respuesta se obtiene 30 minutos después	0.645	Promedio
\$1.75	Interbancaria	19:00	BANAMEX	La respuesta se obtiene 1 día después	0.68	Bueno

BANCO ASOCIADO - SANTANDER

Costo	Servicio	Hora	Aplicar	Funcionamiento	Puntaje por servicio	Clasificación
\$6	Interbancaria	19:00	BBVA	La respuesta se obtiene 1 día después	0.68	Malo
\$2.82	Tradicional	7:00	Día 13 y 28	Las respuestas se obtienen diarias durante 7 días	0.58	Malo
\$2.20	En línea	7:00	Día 15 y 30	La respuesta se obtiene 30 minutos después	0.62	Medio
\$1.75	Interbancaria	19:00	BANAMEX	La respuesta se obtiene 1 día después	0.36	Muy bueno

BANCO-ASOCIADO BANAMEX

Costo	Servicio	Hora	Aplicar	Funcionamiento	Puntaje por servicio	Clasificación
\$6	Interbancaria	8:00	BBVA	La respuesta se obtiene 1 día después	0.1787	Mala
\$1.75	Tradicional	19:00	Día 15 y 30	La respuesta se obtiene 30 minutos después	0.28	Buena

BANCO ASOCIADO - BANORTE

Costo	Servicio	Hora	Aplicar	Funcionamiento	Puntaje por servicio	Clasificación
\$6	Interbancaria	8:00	BBVA	La respuesta se obtiene 1 día después	0.635	Malo
\$2.50	Tradicional	6:00	Día 12 y 28	Las respuestas se obtienen diarias durante 8 días	0.605	Promedio
\$2.50	En línea	3:00	Día 15 y 30	La respuesta se obtiene 30 minutos después	0.72	Bueno

¿POR QUÉ ES UN BUEN MODELO?

Porque **no improvisa**.

Porque **se adapta**.

Porque aprende con cada dato nuevo.

Porque ya **redujo 48%** de ruido operativo.

Porque convierte una operación costosa en una **decisión automatizada** por cliente.



iGRACIAS!