



# 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

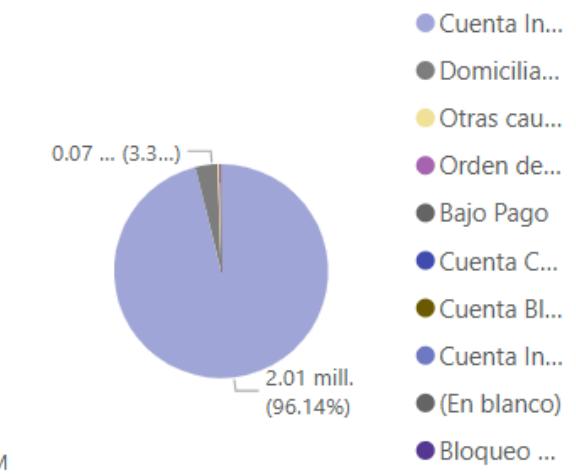
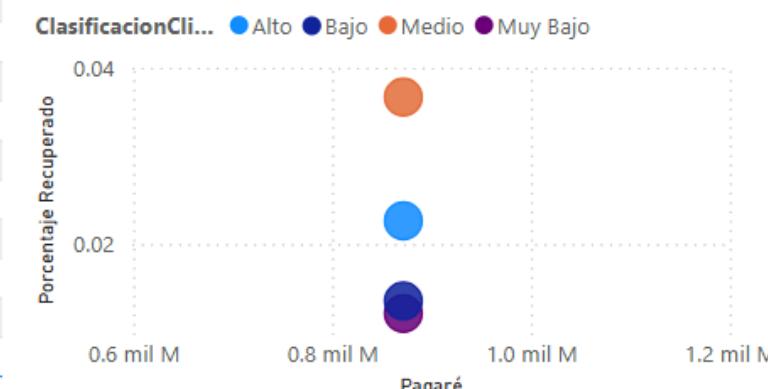
1.31 mil M

Monto Total a Cobrar 2025

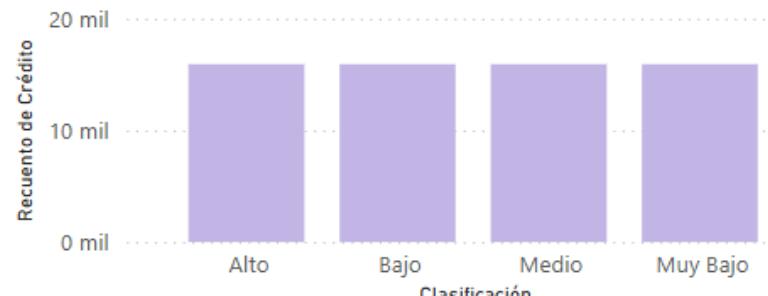
1.31 mil M

| 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         |
| <b>179,392.19</b>            |         | <b>0.46</b>          | <b>392,055.30</b> |

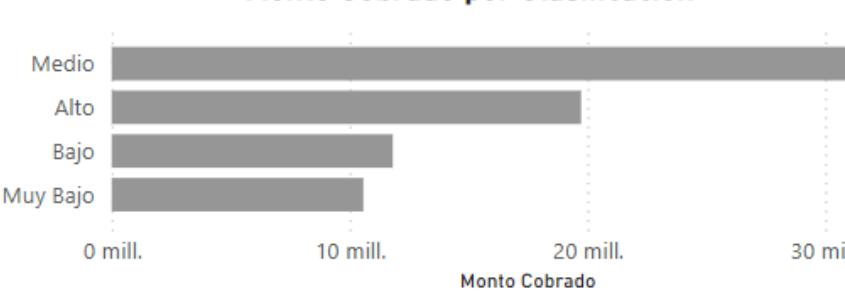
Relación entre Monto Asignado y Recuperación por Tipo de Cliente



Créditos por Clasificación



Monto Cobrado por Clasificación

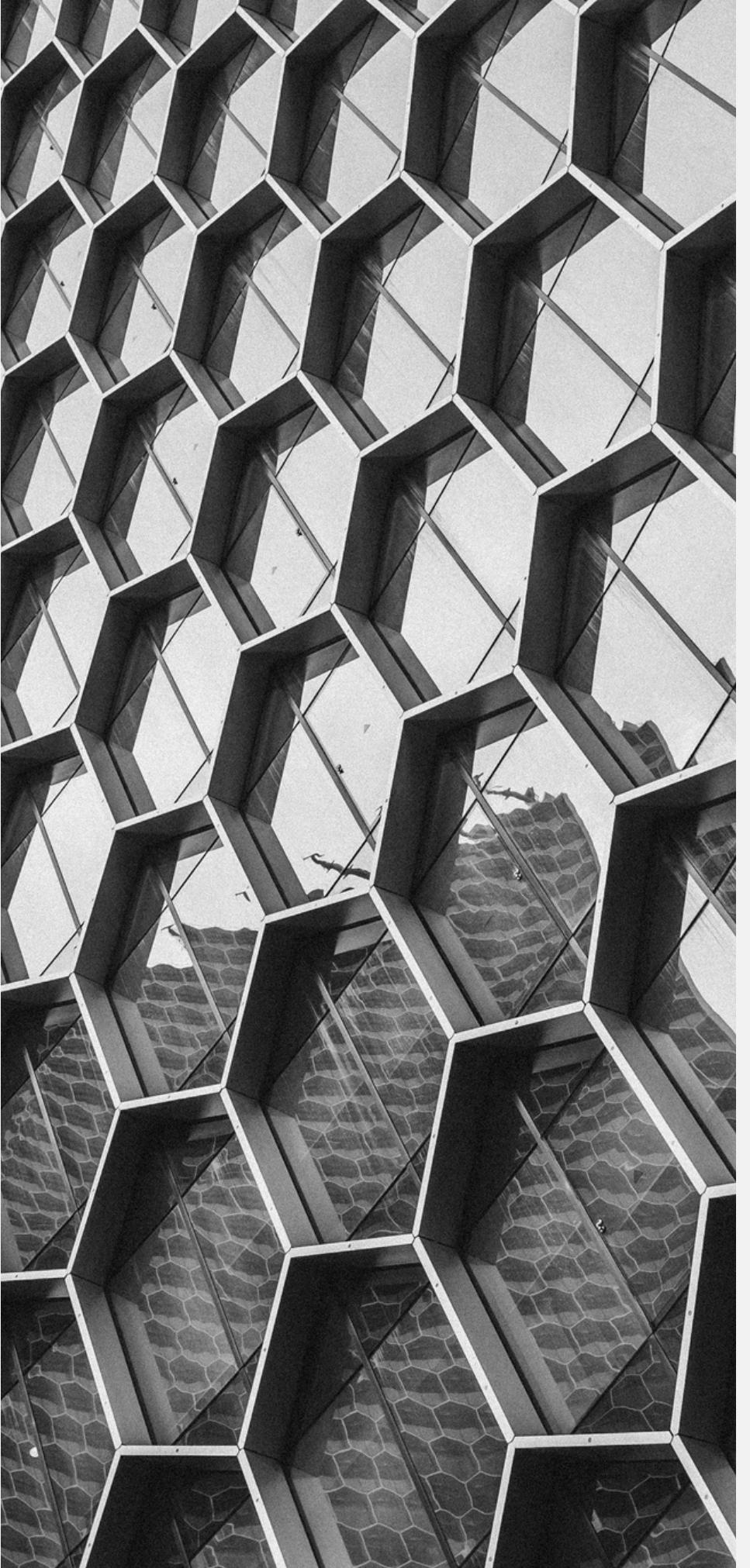


Clasificación

- 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

# 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**

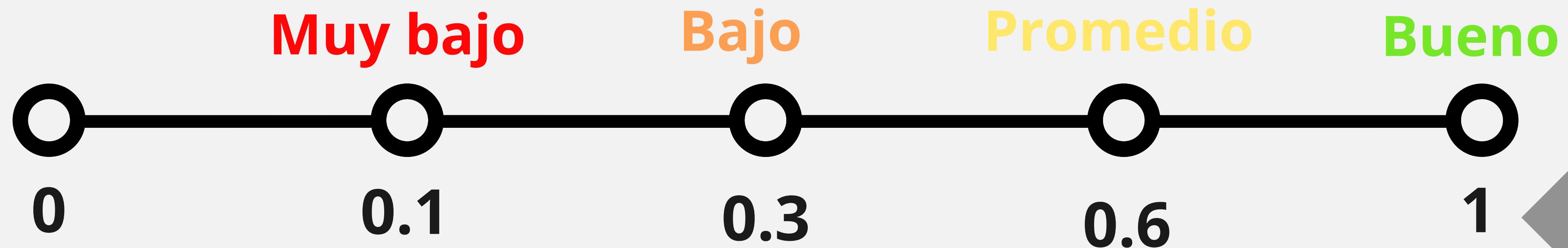
| ID del crédito | Estrategia | Monto Cobrado | Puntaje asignado al ID emisora | Exito so | Puntaje obtenido |
|----------------|------------|---------------|--------------------------------|----------|------------------|
| 41617          | 2          | 0             | 0.48                           | 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:  $0.48 + 0.515 + 0.68 + 0.68$

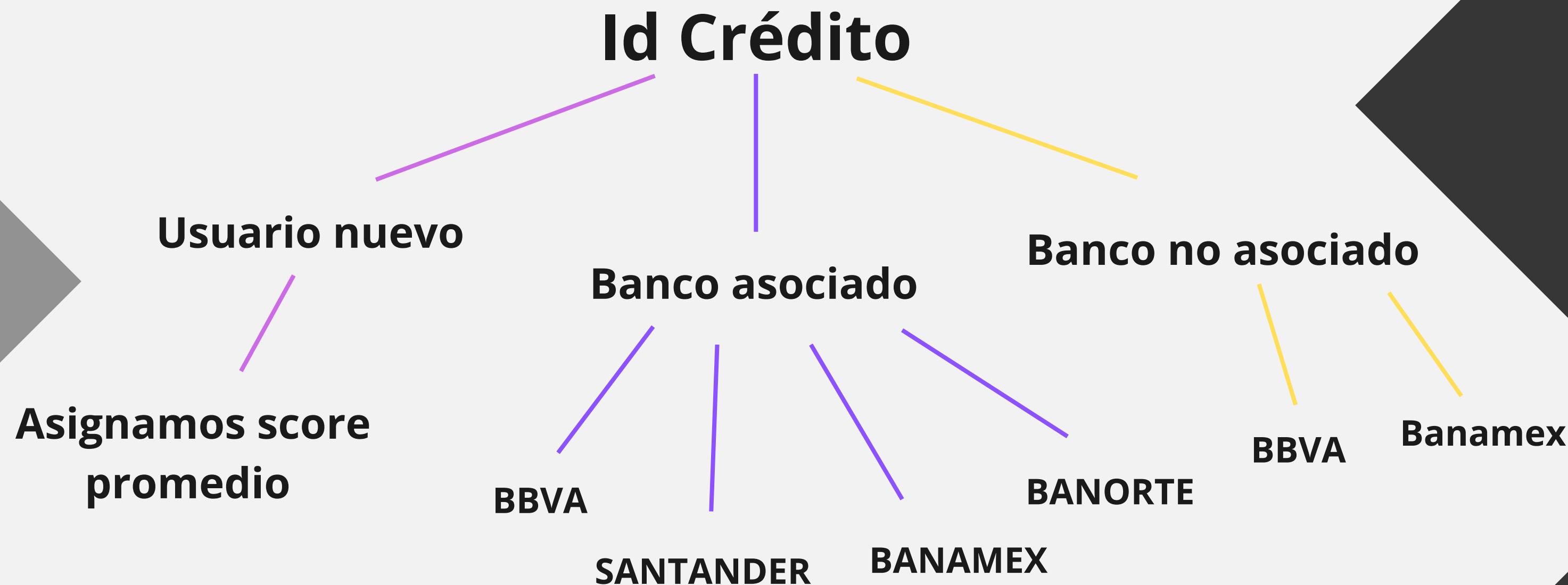
**Resultado: 0.5074**

# 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        | <b>La respuesta se obtiene 1 día después</b>      | 0.1787               | Mala          |
| \$1.75 | Tradicional   | 19:00 | Día 15 y 30 | <b>La respuesta se obtiene 30 minutos después</b> | 0.28                 | Buena         |

# BANCO ASOCIADO - BANORTE

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