



# Asesoría cobranza y recuperación

Advisory - 2021



La pandemia ha desencadenado un incremento en los índices de morosidad, impactando los ingresos de las compañías. El mayor desafío de las empresas consistirá en implementar una estrategia integrada y coordinada, que permita la autogestión de los clientes.

## ¿Cómo potenciar la cobranza en la actualidad?

Con la reciente crisis las instituciones se han visto obligadas a redefinir los componentes de sus modelos operativos de cobranza, con el objetivo de aumentar el nivel de recuperación y reducir los costos.

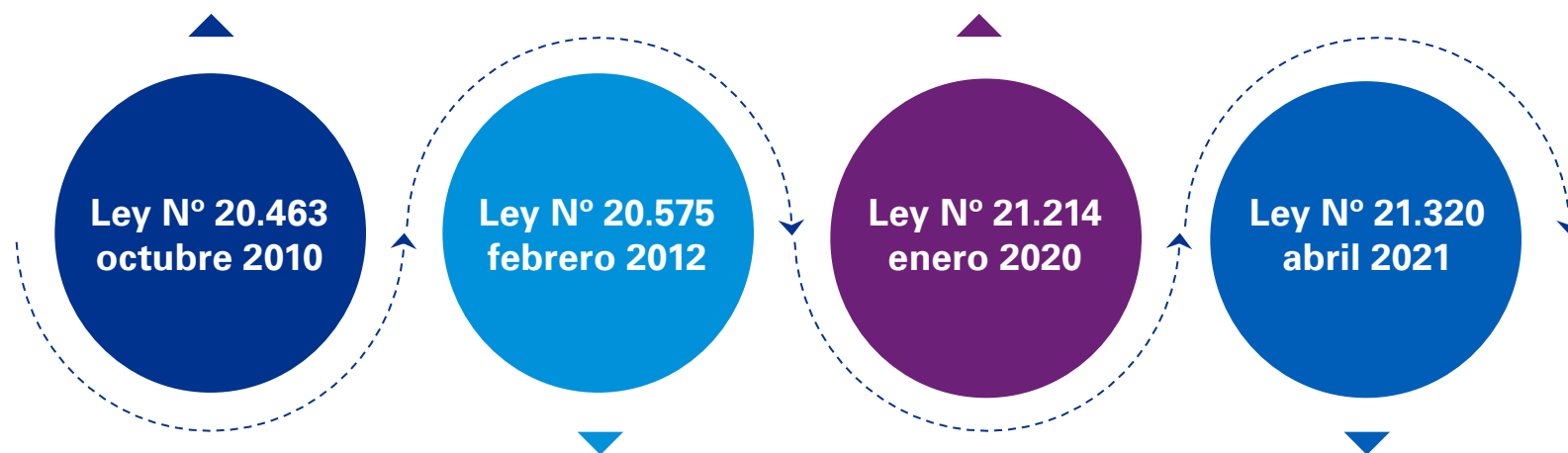
- En el sistema financiero, el apetito de riesgo ha disminuido la colocación de nuevos créditos, afectando los ingresos.
- El incremento del desempleo ha generado mayor morosidad.
- Se han generado cambios regulatorios.
- El área de cobranza se ha vuelto más relevante, se hace necesario optimizar los recursos, traspasar recursos desde otras áreas para apoyar la cobranza, determinar a quién se va a gestionar, quiénes pagan solos, o simplemente no van a pagar.
- Mayor operatividad en los créditos, prepagos, refinanciamientos, renegociaciones, etc.



# La Legislación

No se pueden publicar o comunicar protestos y morosidades que se hayan originado durante el periodo de cesantía del deudor.

Se prohíbe informar sobre deudas contraídas para financiar la educación, en cualquiera de sus niveles.



Se establece que las deudas que no ingresan a Dicom son por no pago de arriendos o préstamos entre personas, las cuentas de servicios básicos y las deudas de autopistas o TAG.

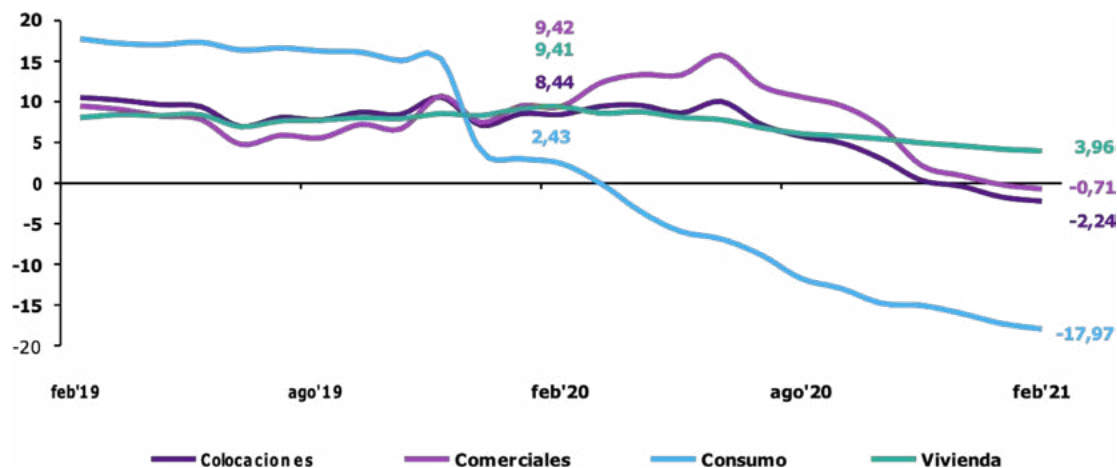
Sobre las acciones de cobranza extrajudicial:

- Deben ajustarse a no más de 2 gestiones por semana.
- Se prohíbe el envío de cualquier documento que aparente una resolución judicial.
- Visitas o llamados al deudor en horarios fuera de lo establecido.
- Se debe dar término a cualquier gestión de cobranza cuando se inicie un procedimiento judicial.

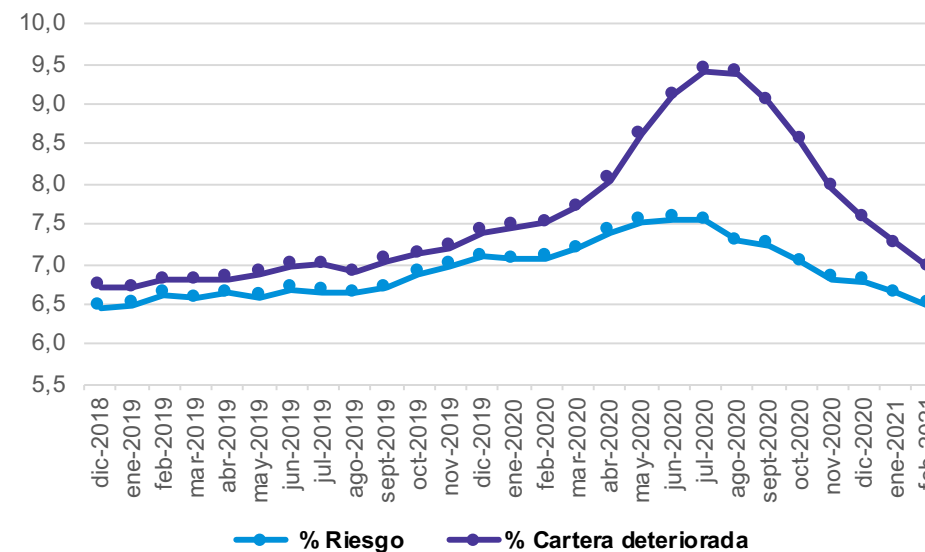
# Algunas cifras de la CMF

- En el Sistema Bancario las colocaciones siguen retrocediendo por tercer mes consecutivo alcanzando un descenso de 2,24% en doce meses. La mayor caída es la experimentada por la cartera consumo de un 17,97%.
- En relación a los indicadores de riesgo, específicamente para la cartera de consumo, tanto el índice de provisiones como el de cartera deteriorada alcanzan su mayor valor en el mes de julio con un 7,55% y 9,4% respectivamente. A partir de agosto se presenta un descenso que coincide con el retiro del 10%.

**Colocaciones del Sistema Bancario, por tipo de cartera, variación real 12 Meses a feb'21 (%)**

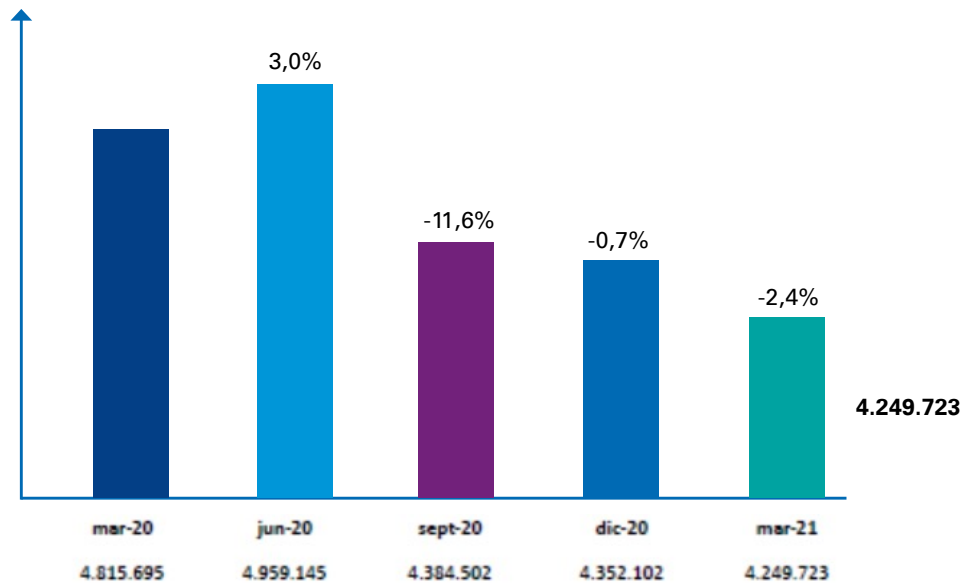


**Evolución Indicadores Cartera Consumo**



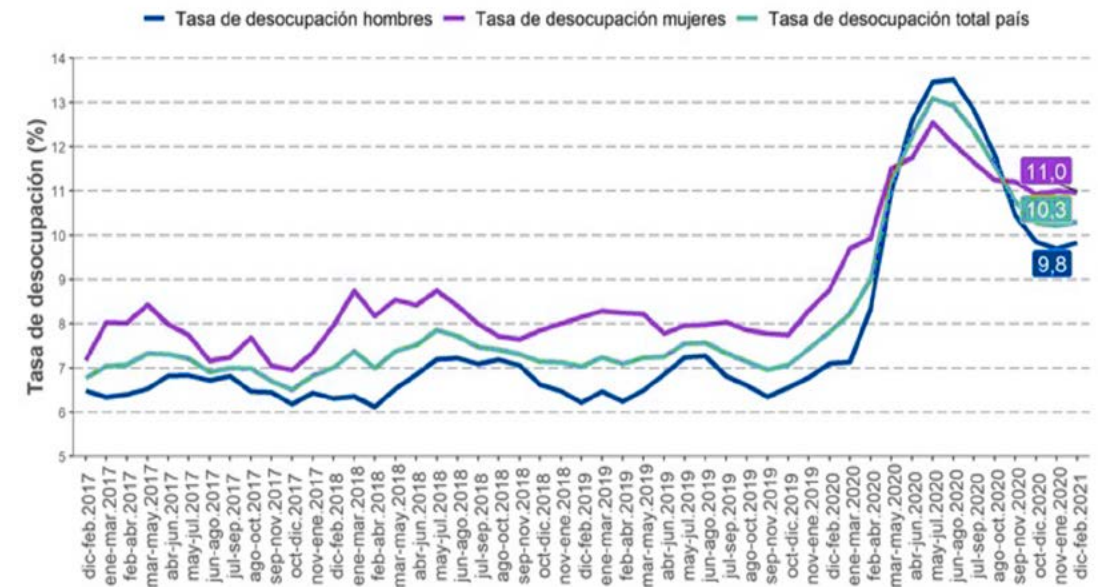
## Registro de morosos

- En el análisis anual de marzo 2021, los morosos disminuyeron un 11,8%. Esto significa que 566 mil personas abandonaron esta condición.
- A partir de agosto entró en vigencia la Ley N° 21.214, aislando este factor, se sigue registrando una caída de 9,3%, que no es sólo atribuible al retiro del 10%.



## Tasa de desocupación nacional

- En el trimestre diciembre 2020-febrero 2021, la estimación de la tasa de desocupación nacional fue 10,3%, incrementándose 2,5 puntos porcentuales (pp.) en doce meses.
- Los ocupados ausentes, que representaron el 13,2% del total de ocupados, crecieron 10,6 en doce meses. Los trabajadores acogidos a la Ley de Protección al Empleo se encuentran en esta categoría.

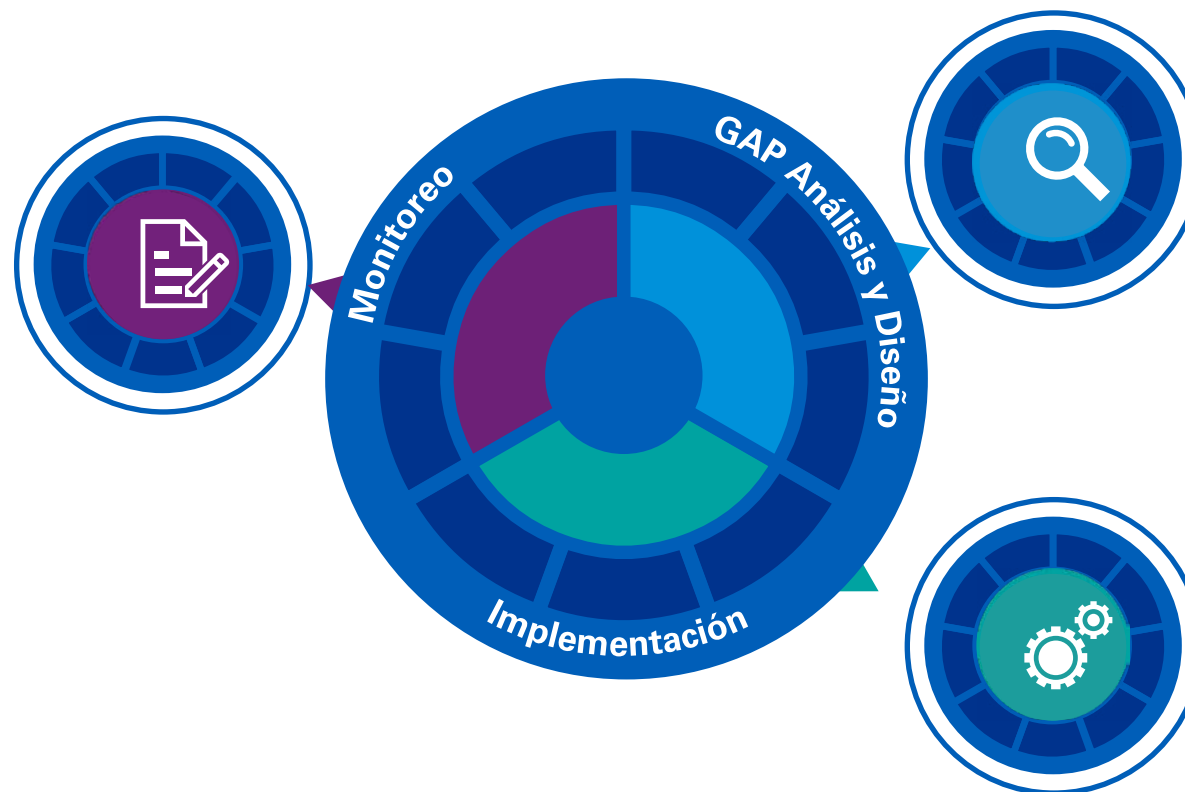


# Propuesta de Servicios KPMG - Cobranza

Nuestro principal objetivo es diseñar soluciones a la medida para nuestros clientes, basadas en el entendimiento de la industria y la competencia, aportando nuestra experiencia y asegurando un real aporte a los objetivos del negocio.

Lo anterior incorpora una revisión detallada de la operación actual, destacando los aspectos críticos y/o susceptibles de mejorar.

Generación de un sistema que permita monitorear el desempeño de la cobranza en forma continua y automática.



Identificación de las brechas respecto de la industria y mejores prácticas en estrategias y modelo operativo. Propuestas de mejora y esfuerzo requerido.

Implantación y adopción de las mejores prácticas del mercado que le permitan incrementar la recuperación y reducir los costos. Estimación de los beneficios cualitativos y cuantitativos de las propuestas.

# Dimensiones a evaluar

Nuestro objetivo es que recuperen algo más que deudas, es recuperar clientes. Consideramos que el entendimiento profundo del negocio y del deudor, permiten definir las mejores estrategias y optimizar la recuperación de las deudas en forma rápida y rentable.



# Productos a implementar

Las soluciones que proponemos responden a unos objetivos claramente identificados, son planteadas como proyectos y ejecutadas de manera integral; la innovación, la creatividad y la tecnología se convierten en partes vitales de la transformación que aportará valor a tu compañía.

## Analytics y segmentación

- Modelos Predictivos; pago espontáneo, probabilidad de pago, recovery, contactabilidad.
- Estrategias champion/challenger, self-cure, FPD.

## Canales de comunicación

- Optimizar los Mensajes de Texto.
- Creación de un portal Pagos
- Redes Sociales y Telefonía Móvil
- Protección de la Privacidad de Clientes en la Comunicación Electrónica
- Canales de pago, autoservicios, botones de pago, Sencillito, Servipag, Caja Vecina.

## Procesos

- Documentación, detección de quick wins.
- Activación de castigos.
- Automatización de cobro de Seguros de desgravamen y cesantía.



## Tecnología

- Implementación plataforma, interacción con otros sistemas.
- Automatización de estrategias.

## Productos de recuperación

- Para cada segmento, nuevos productos, campañas estacionales.

## Equipo

- Sistema de metas e incentivos alineado con el presupuesto e la empresa.
- Cómo centralizar o regionalizar la operación de Cobranza.
- Modelo de tercerización de servicios.
- Mejores Prácticas de Investigación (Skip Trace) en las Cobranzas.



# Ejemplo ilustrativo

Nuestro cliente “al compararse con la industria” ve que presenta un % muy alto de castigos y “a la vez” un nivel de recuperos de castigos muy bajo.





# Contáctenos

Óscar Casal

**Socio Líder Advisory  
KPMG en Chile**

**E:** [oscarcasal@kpmg.com](mailto:oscarcasal@kpmg.com)

Jaime Barra

**Director Advisory FRM  
KPMG en Chile**

**E:** [jbarra@kpmg.com](mailto:jbarra@kpmg.com)

Myriam Stomayor

**Gerente Senior  
KPMG en Chile**

**T:** +56 9 95517054

**E:** [myriamsotomayor@kpmg.com](mailto:myriamsotomayor@kpmg.com)

[kpmg.com/socialmedia](https://kpmg.com/socialmedia)



[kpmg.com/app](https://kpmg.com/app)



© KPMG Auditores Consultores SpA., sociedad por acciones chilena y una firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados. La información vertida en el presente documento incluye secretos comerciales e información confidencial o de propiedad exclusiva de KPMG Auditores Consultores SpA, una sociedad por acciones chilena y una firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, una entidad privada limitada por garantía inglesa. La divulgación de esta información les daría a terceros una ventaja competitiva; por lo tanto, este documento no deberá ser revelado, usado ni duplicado, total o parcialmente, por ningún motivo. Esta restricción no limita los derechos del destinatario del documento a usar la información contenida en el mismo si se la obtuvo legítimamente de otra fuente sin restricción.