

Costa Rica, San Isidro del General.
16 Septiembre 2021
GG-2555-2021

A QUIEN CORRESPONDA

Coopealianza es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con más de 50 años en el sector financiero de Costa Rica, enfocada en el segmento de créditos personales. Contamos con 940 MM USD en activos, más de 50 oficinas, y con la mayor base asociativa dentro del sector cooperativo costarricense, con más de 200 mil asociados.

Entre marzo 2017 y diciembre 2019 se desarrollaron cuatro Proyectos dentro de la Gerencia de Crédito y Cobro con la guía de London Consulting Group, con el Objetivo de realizar un rediseño integral al Modelo de Cobranza Administrativo, Cobro Judicial y Cartera Castigada, así como seleccionar, diseñar e implementar un sistema de marcación predictiva dentro del proceso.

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la implementación hombro a hombro, el enfoque a resultados y la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron claves para el logro de los objetivos fijados, dentro de los que destacan:

Cobro Administrativo:

- Rediseño de la estrategia y del sistema de trabajo del proceso de cobranza reenfocando la cultura del área hacia la recaudación de cuotas y la disminución del gasto de estimación.
- Incremento del Volumen de Llamadas a Deudores en 215% y de las Llamadas Efectivas en 33%.
- Incremento en la Gestión de la Cartera en 109% garantizando la gestión del total de la Cartera.
- Incremento en la Productividad del área de cobro en 70%.
- Diseño de un modelo de definición de la estructura idónea del área de cobro, reduciendo de 12% las plazas relacionadas al proceso.
- Incremento de 1 punto porcentual del porcentaje de Saldo de Cartera al día con tipo de pago descuento de nómina.
- Incremento de 6 puntos porcentuales del porcentaje de Saldo de Cartera al día.
- Reducción de un 24% la tendencia de incremento del Gasto de Estimación.

Cobro Judicial:

- Rediseño del proceso de seguimiento y control de los Abogados a cargo de los Casos Judiciales.
- Definición de una tubería del proceso judicial que permitió incrementar el nivel de servicio de los Abogados en un 56% a través de la definición de tiempos objetivos por etapa.

Cobro Cartera Castigada / Incobrable:

- Rediseño de la política de traslado a incobrables reduciendo en un 15% la cartera castigada.
- Incremento de la gestión de la cartera castigada en un 75%, asegurando una gestión total de la cartera objetivo.
- Incremento en la recuperación de créditos en cartera castigada de un 26%.


Sistema de Marcación / Inteligencia de Cobranza:

- Definición del proceso óptimo para gestionar la cartera a través de campañas dirigidas de acuerdo con el comportamiento de pago, causales de mora y estrategias de arreglo de pago en un sistema de marcación predictivo.
- Evaluación y selección del sistema de marcación adecuado de acuerdo con las necesidades del proceso definido.
- Implementación del sistema de marcación con más de 50 gestores de cobro.
- Definición de estrategia para actualizar bases de datos de contacto incrementando en un 63% la calidad de datos de contacto de los deudores atrasados o no localizados.

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término de este un retorno sobre la inversión anualizado de 3 a 1 sobre la inversión realizada.

Por lo anterior recomendamos ampliamente a London Consulting Group como una compañía profesional, con una excelente metodología, atención al cliente y con un alto enfoque a resultados.

Atentamente,



Francisco Montoya Mora
Gerente General