

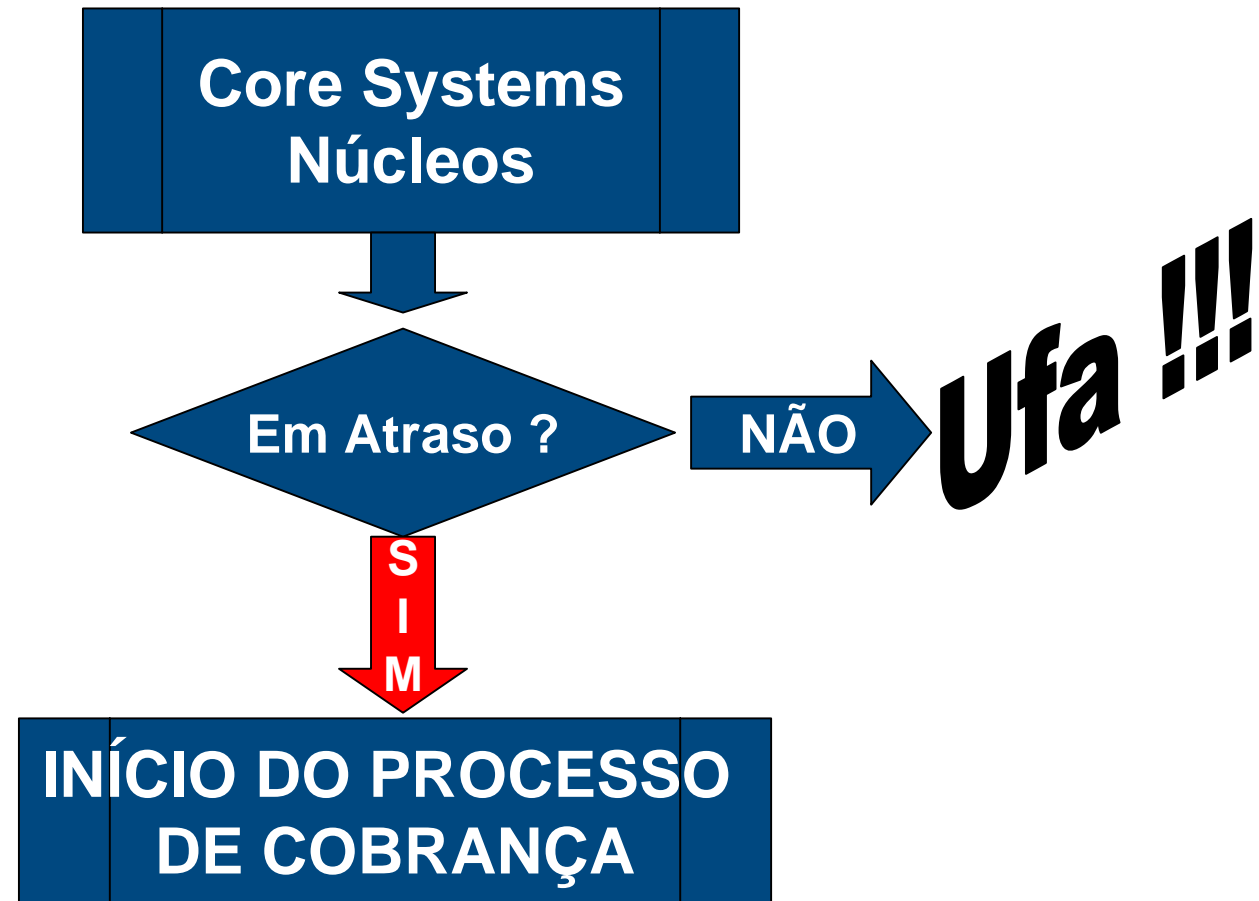
Uso Prático do MIS na Cobrança

Augusto Mello

Collection Manager
GE Consumer Finance Brazil

27.11.2003


Uso Prático do MIS na Cobrança



Uso Prático do MIS na Cobrança

ANTES DE INICIAR AS AÇÕES DE COBRANÇA

Processo Para Decisão Estratégica

- Geração do Collection Behavior Score 
- Código individual aleatório para seleção de amostras
- Melhoria dos dados cadastrais
 - ✓ Complemento através de outras bases de dados
 - ✓ Correção de Tel., End. CEP etc...
- **FILTROS DE DECISÃO**
 - ✓ **COBRAR** ou **NÃO COBRAR**
 - ✓ **COBRANÇA INTERNA – OUTSOURCED - ASSESSORIA**

Uso Prático do MIS na Cobrança

MIS #1

- Distribuição do Portfolio por Score de Cobrança
- Volumes e Quantidades envolvidas nas amostras de Teste/Controle e Estratégias Champion X Challenger
- Indicadores de Qualidade de Cadastro
 - ✓ % de alterações efetuadas
 - ✓ Relação de inconsistências não corrigidas =>Skip Trace
- Gerencial do Portfolio
 - ✓ **CONTAS QUE NÃO IRÃO SER COBRADAS**
 - ✓ **CONTAS A COBRAR**
 - ❖ Por local de Cobrança (Interna, Outsourced, Externa)
 - ❖ Por tipo de Acionamento (Carta, Telefone, E-mail, SMS)

Uso Prático do MIS na Cobrança

COMEÇAM AS AÇÕES DE COBRANÇA

CANAIS

INTERNA

OUTSOURCED

JURÍDICA

VISITA

**VENDA DE
CARTEIRA**

AÇÕES

CARTAS

NEGATIVAÇÃO

TELEFONE

MENSAGEM DE VOZ

TELEGRAMA / FAX

e-mail

SMS (texto no celular)

Uso Prático do MIS na Cobrança

DEPOIS DO PROCESSO DE COBRANÇA QUEM MEDE A PERFORMANCE “OFICIAL DA EMPRESA” ?

MIS das Áreas de RISCO ou CONTÁBIL

KEY INDICATORS

- ❖ Provisão de Perdas – (Reserve / Coverage)
- ❖ Perdas – Montante após 180 dias (Write Off)
- ❖ Perda por Safra B Vendida e chegou a 180
- ❖ Rolagem – Roll Rate – Físico
- ❖ Rolagem – Roll Rate - Financeiro (parcela / contrato) 
- ❖ CE – Eficiência da Cobrança 
- ❖ 30+ @3MOB - 90+ @6MOB
- ❖ OVER 30 - OVER 60
- ❖ FPD - Straigh Roller
- ❖ IS WAS – Tá Tava – Double Jump

GERALMENTE NÃO BATEM UM COM OUTRO !!!

Uso Prático do MIS na Cobrança

KISS

Keep It Simple Sir

Augusto Mello

27.11.2003

Uso Prático do MIS na Cobrança

E MUITOS, MUITOS M.I.S.

COBRANÇA INTERNA

CARTAS
TELEGRAMA / FAX
NEGATIVAÇÃO
TELEFONE
MENSAGEM DE VOZ
SMS (texto no celular)
e-mail



M I S
CARTAS

- **Quantidade por Modelo de carta**
- **Custo**
- **Gerenciamento das Devoluções**
- **Feedback Qualidade do Cadastro**
- **Performance da Cartas-Campanhas**
- **Pesquisas de adesão**

Uso Prático do MIS na Cobrança

COBRANÇA INTERNA

CARTAS

TELEGRAMA / FAX

NEGATIVAÇÃO

TELEFONE

MENSAGEM DE VOZ

SMS (texto no celular)

e-mail



**MIS
BUREAUS**

- **Análise Portfolio Negativado**
- **Batimento Núcleos X Bureaus**
- **Batimento entre Bureaus**
 - ❖ **SPC / SERASA / EQUIFAX / BACEN**

Uso Prático do MIS na Cobrança

COBRANÇA INTERNA



Uso Prático do MIS na Cobrança

COBRANÇA INTERNA

CARTAS

TELEGRAMA / FAX

NEGATIVAÇÃO

TELEFONE

MENSAGEM DE VOZ

SMS (texto no celular)

e-mail



- **Sistemas específicos independentes ou integrados**
- **Gerenciamento de Contato com o Titular**



Uso Prático do MIS na Cobrança

COBRANÇA INTERNA – TELEFONE - CUSTOS

SALÁRIOS FUNCIONÁRIOS
REMUNERAÇÃO TERCEIROS
BONUS
CAMPANHAS MOTIVACIONAIS
OUTROS - TRABALHISTAS
BENEFÍCIOS
ALUGUEL
MOBILIÁRIO
COMPUTADORES
SOTWARE
AMORTIZAÇÃO
PROCESSAMENTO DE DADOS
TREINAMENTO
LOCAÇÕES EXTERNAS - CAMP. TREINAM.
IMPOSTOS
CONSULTORIAS
DEPRECIAÇÃO

CONSOLIDADO POR

- ✓ Site
- ✓ Grupo (Front, backoffice ...)
- ✓ Segmento de Produto (Cartão, CDC, Empréstimo ...)
- ✓ Sub-Produto (MC, VISA, PL ...)



Uso Prático do MIS na Cobrança

COBRANÇA INTERNA – TELEFONE - \$ RECUPERADO

CONSOLIDADO POR

- ✓ **Segmento de Produto (Cartão, CDC, Empréstimo ...)**
- ✓ **Faixa de Atraso**
- ✓ **Equipes – Ativo / Receptivo**
- ✓ **Acordo / Quitação**
- ✓ **Canal de Recebimento**
- ✓ **Motivo – Promessa, Default, Recado**

**FUNDAMENTAL PARA CAMPANHAS MOTIVACIONAIS E
REMUNERAÇÃO VARIÁVEL DA EQUIPE**



COBRANÇA INTERNA – TELEFONE CONTAS PARA ACIONAR

SEGMENTADO POR

- ✓ Cada campanha (Fila de acionamento ou ... Ficha para cobrador)
 - ❖ Produto
 - ❖ Faixa de Atraso
 - ❖ FPD – Sem nenhum pagto.
 - ❖ Straigh Roller – 3 meses sem nenhum pagto.
 - ❖ Promessa / Acordo Quebrado
 - ❖ Outras
- ✓ Futuro fluxo de contas por ciclo de processamento
- ✓ Projeção futura de performance (curto prazo)



Uso Prático do MIS na Cobrança

COBRANÇA INTERNA – TELEFONE CAPACITY PLANNING

EM FUNÇÃO DA:

- ✓ Produtividade de cada equipe
- ✓ Quantidade de contas para atuar
- ✓ Estratégia de cobrança do dia



MIS Sugere alocação em cada grupo



EM FUNÇÃO DA:

- ✓ Disponibilidade de Recursos do Dia
- ✓ Limitações do Orçamento



EFETIVA ALOCAÇÃO DOS RECURSOS

FREQUENCIA
DE
MODIFICAÇÃO
VAI
DEPENDER
DA DINÂMICA
DO MIS



Uso Prático do MIS na Cobrança

COBRANÇA INTERNA – TELEFONE – DIALER

TIPOS DE DIALER

- ✓ Discagem Manual
- ✓ Discador tipo “placa modem”
- ✓ Discador “Power Dialer”
- ✓ Discador Preditivo

Os dados disponíveis pelo DIALER são quase tão importantes quanto seu ganho de produtividade.



As informações do DIALER permitem gerenciar:

- ❖ Estratégia de Cobrança
- ❖ Custos da Ação Telefônica
- ❖ Eficiência de Recursos Telecom.
- ❖ Qualidade de Cadastro
- ❖ Eficácia do Acionamento
- ❖ Qualidade do Atendimento

COBRANÇA INTERNA – TELEFONE – DIALER

BEST IN CLASS DIALER

FEATURES & INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS

- ❖ QTD. CHAMADAS GERADAS
- ❖ CONNECT (ALÔ)
- ❖ RECADO TERCEIROS ou TITULAR (RPC)
- ❖ PROMESSA DE PAGAMENTO
- ❖ MENSAGEM CORREIO DE VOZ
- ❖ BAD => Ocupado, Não Atende, Operadora, etc
- ❖ TEMPO ENTRE LIGAÇÕES
- ❖ BLEND
- ❖ NÍVEL DE SERVIÇO
- ❖ BEST TIME TO CALL
- ❖ MULTI CANAL
 - TELEF. – TORPEDO – E-MAIL – FAX - WEB Agent
- ❖ BEST CHANNEL TO HIT



Uso Prático do MIS na Cobrança

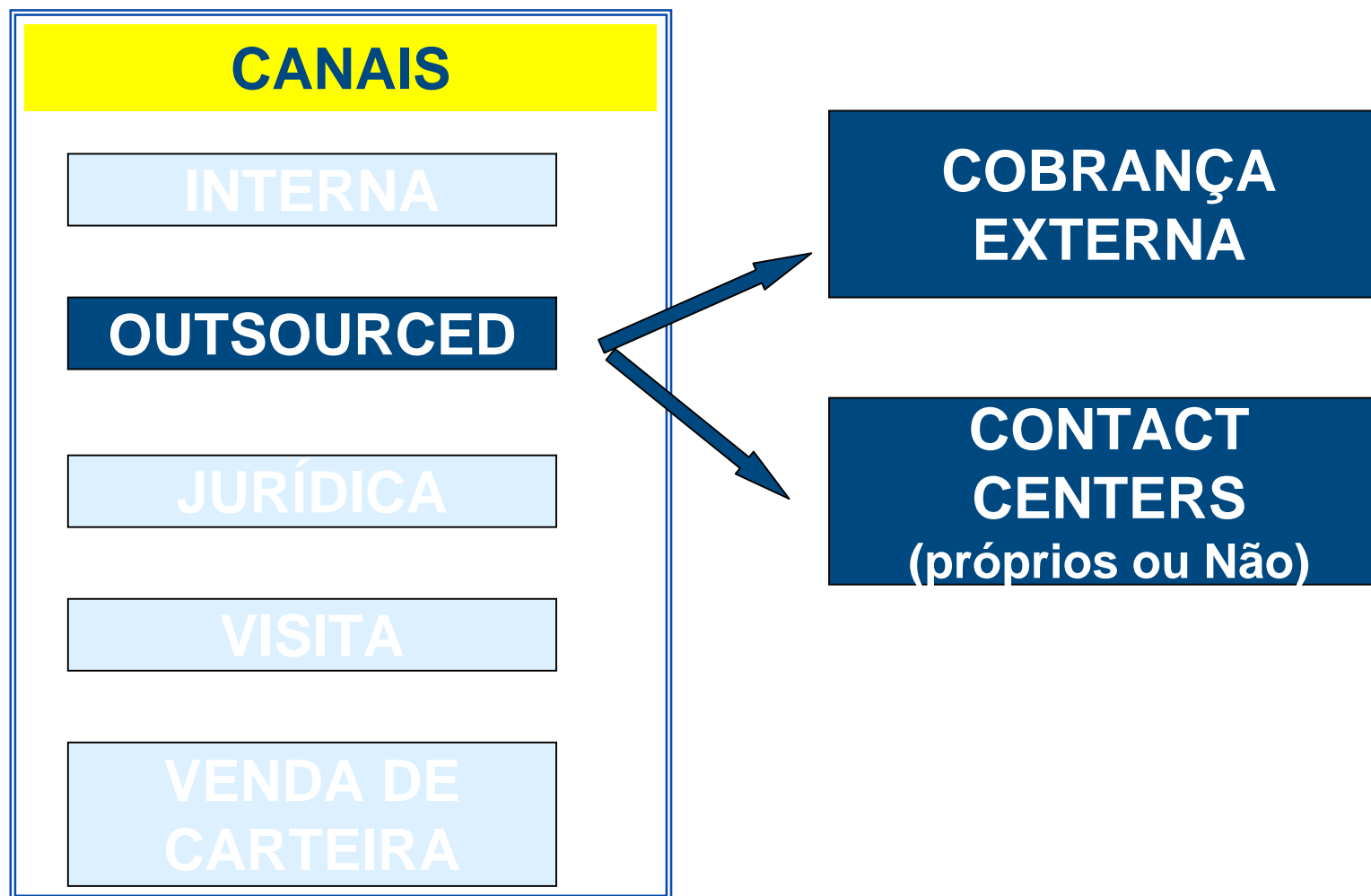
COBRANÇA INTERNA – TELEFONE TELECOM

- ✓ **Gerenciamento On Line da Operação**
- ✓ **Acesso por região**
- ✓ **Custo por Operadora**
- ✓ **Disponibilidade de Conexão**
- ✓ **Monitoração dos Agentes**



Uso Prático do MIS na Cobrança

COMO AUMENTAR RECUPERAÇÃO COM MENOR CUSTO ?



**DEIXA DE TER A DESPESA DE COBRANÇA DE TODAS AS CONTAS
PAGANDO COMISSÃO PELAS QUE RECEBER**

Uso Prático do MIS na Cobrança

INTERNA – ASSESSORIAS – CONTACT CENTERS

**COMO GERENCIAR RESULTADO DE COBRANÇA
COM OTIMIZAÇÃO DE CUSTO
EM VÁRIOS AMBIENTES ?**

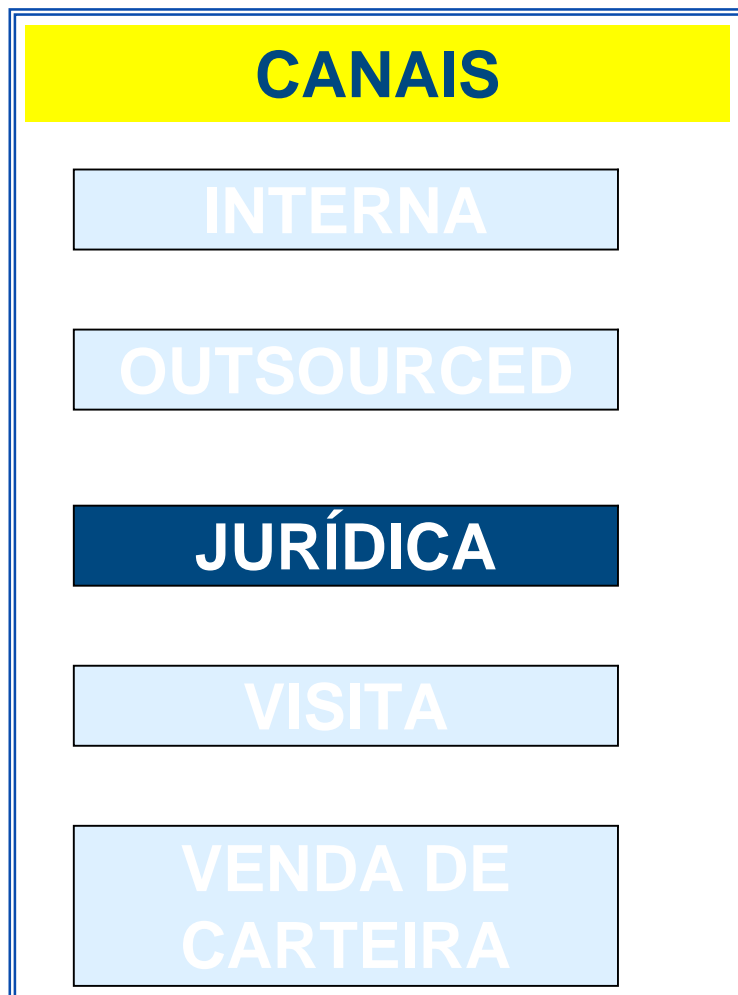
M I S
**CONSOLIDANDO OS KEY
INDICATORS DE CADA
AMBIENTE**

**COMPARANDO TODOS OS
AMBIENTES EM CADA
SEGMENTO DE ATUAÇÃO**



Uso Prático do MIS na Cobrança

AÇÕES LEGAIS OBRIGATÓRIAS ou ALTERNATIVAS



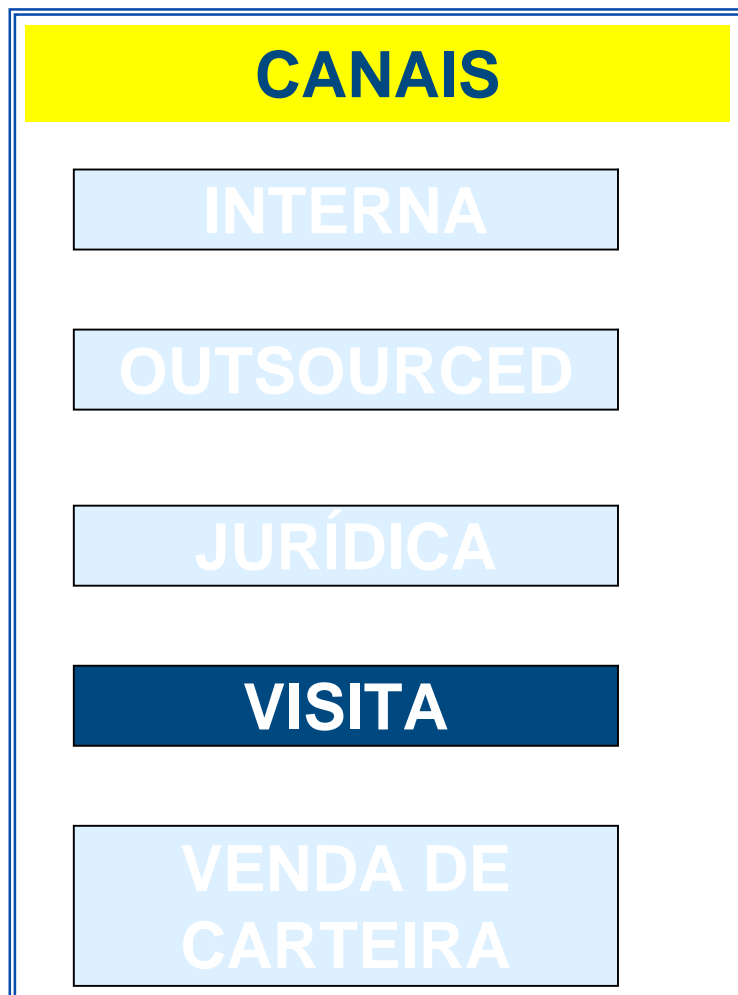
MIS PARA GERENCIAR:

- ✓ Andamento das Ações Judiciais
- ✓ Retomada de Garantias
- ✓ Custo X Benefício do Processo
- ✓ Comissionamento e Despesas



Uso Prático do MIS na Cobrança

SIM, VISITA PODE VOLTAR A SER EFICAZ !!!



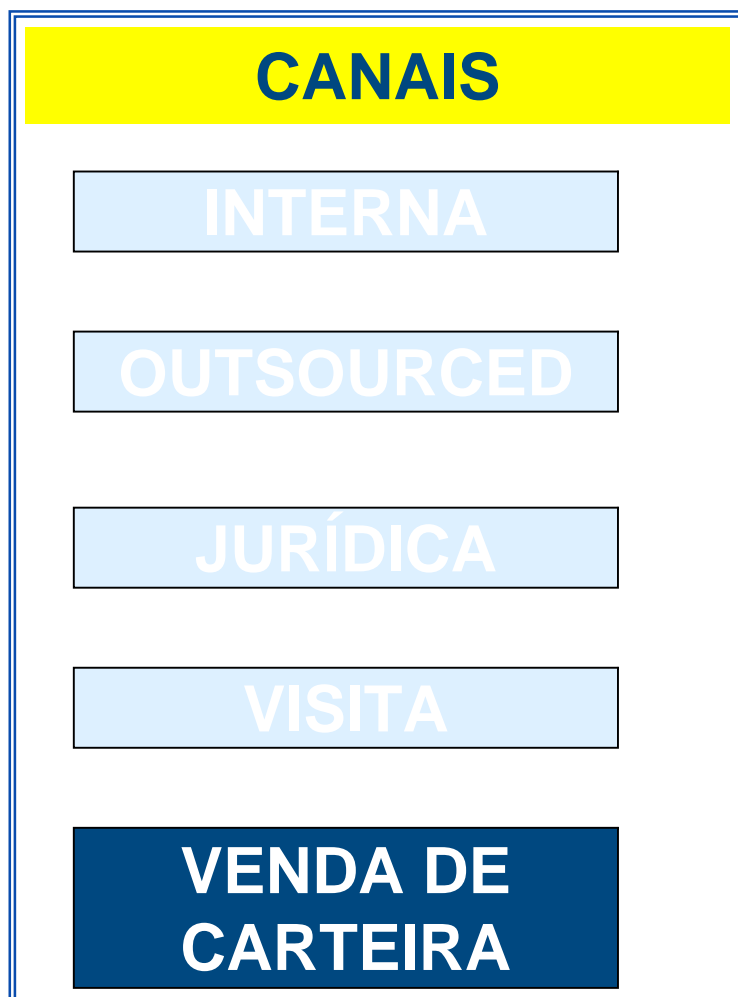
MIS PARA GERENCIAR:

- ✓ Performance dos Cobradores
- ✓ Custo X Benefício do Processo
- ✓ Otimização de Rotas



Uso Prático do MIS na Cobrança

NEGÓCIOS EVOLUINDO MUITO APÓS PERDA



“DE VERDADE” ou CONTÁBIL:

COMO CONTROLAR OS
RECEBIMENTOS NAS CARTEIRAS
CEDIDAS / VENDIDAS ?

É MELHOR ANTECIPAR O
FINANCEIRO COM A VENDA OU
CONTINUAR RECUPERANDO ?

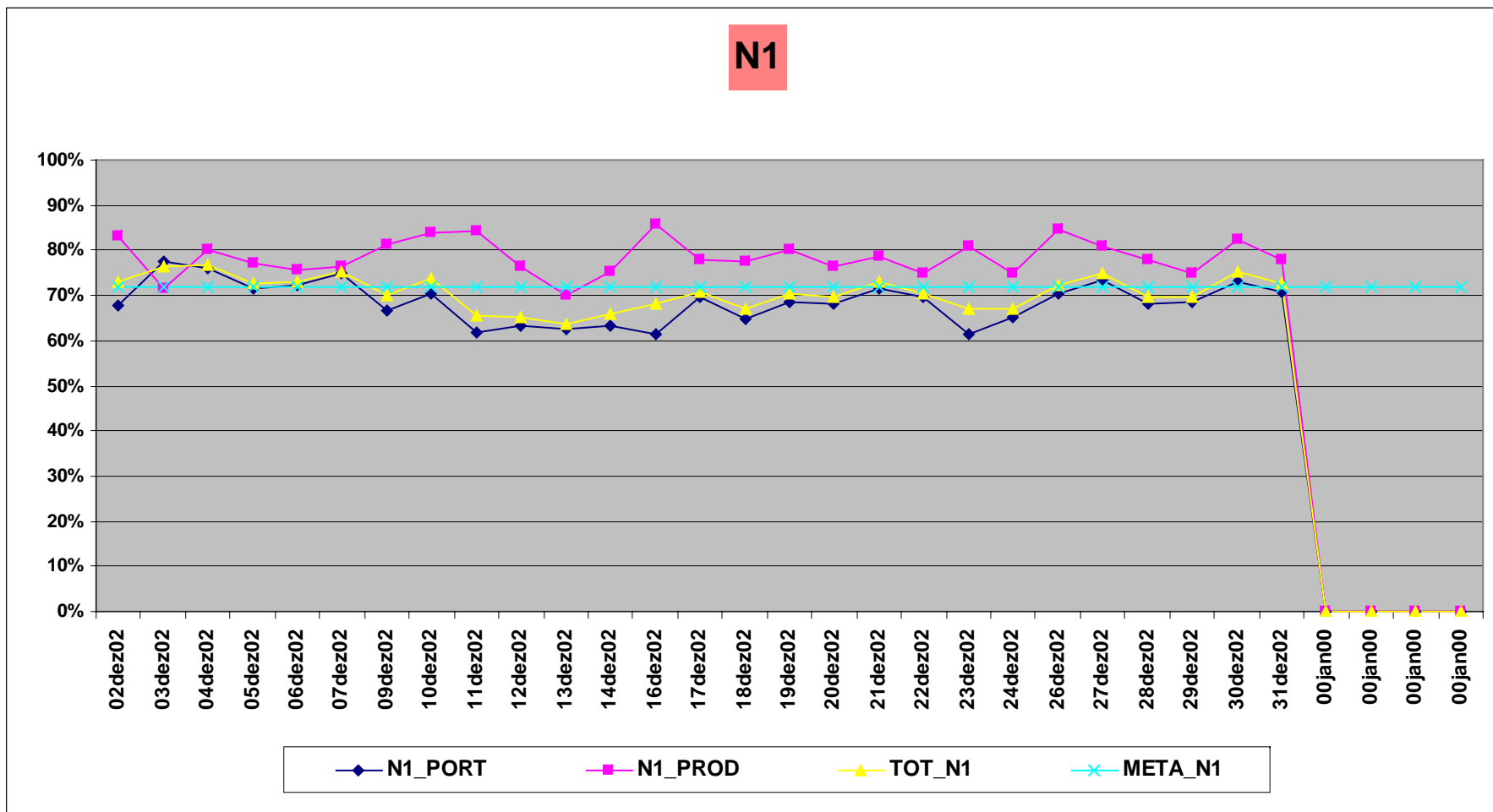
QUEM RESPONDE ?

MIS



Uso Prático do MIS na Cobrança

ACOMPANHAMENTO DA MODELAGEM DO COLLECTION SCORE



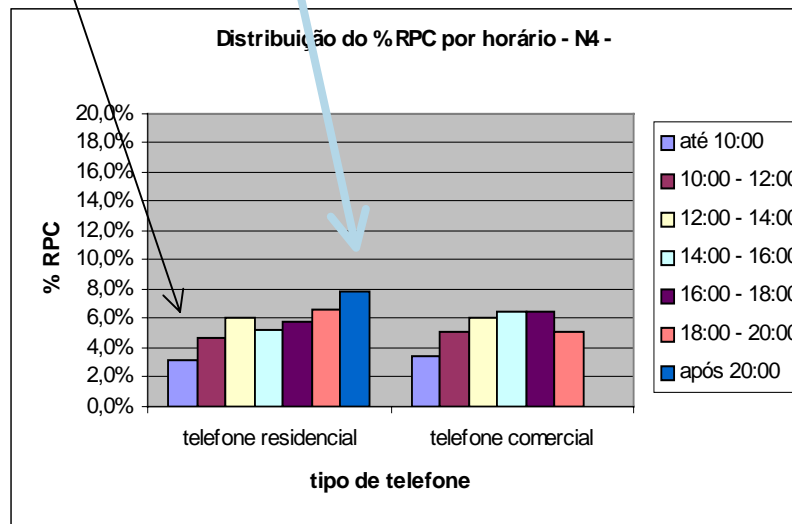
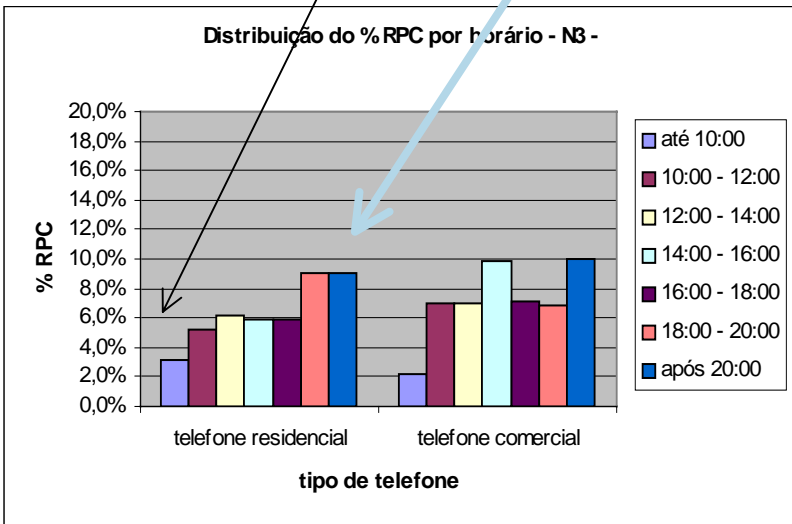
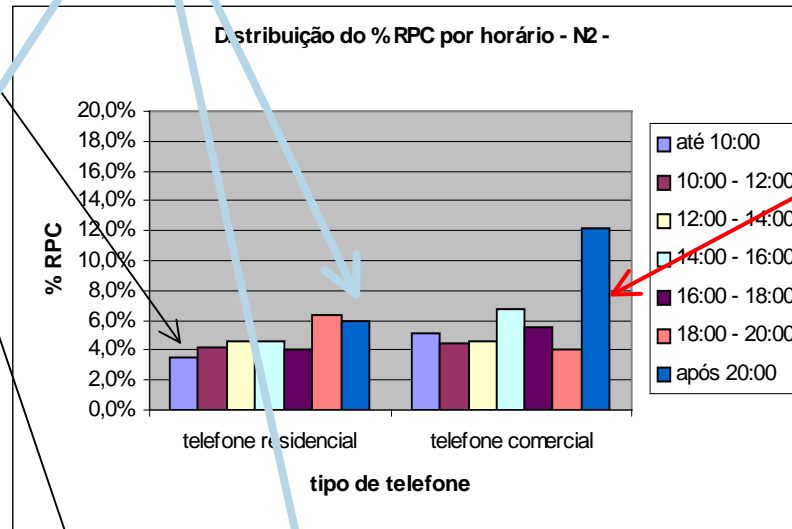
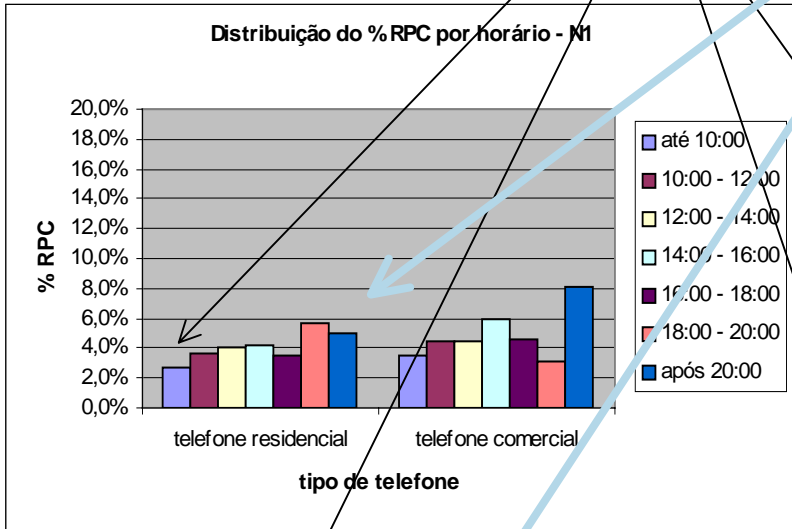
PIOR HORÁRIO
08:00 - 10:00

MELHOR HORÁRIO RESIDÊNCIA
20:00 - 22:00

Best-Time Collection

Análise Descritiva por Collection Score

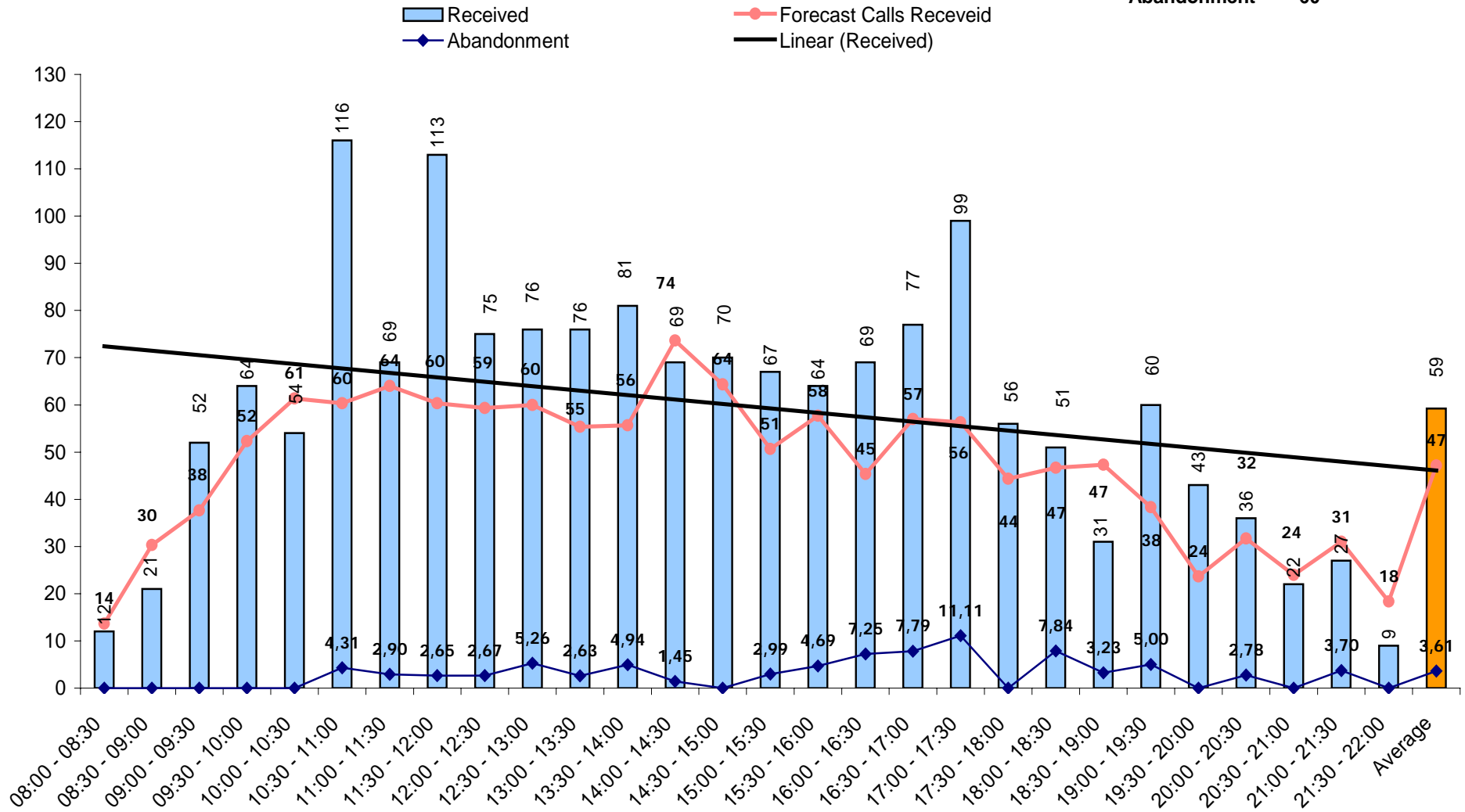
AGENDADO



Uso Prático do MIS na Cobrança

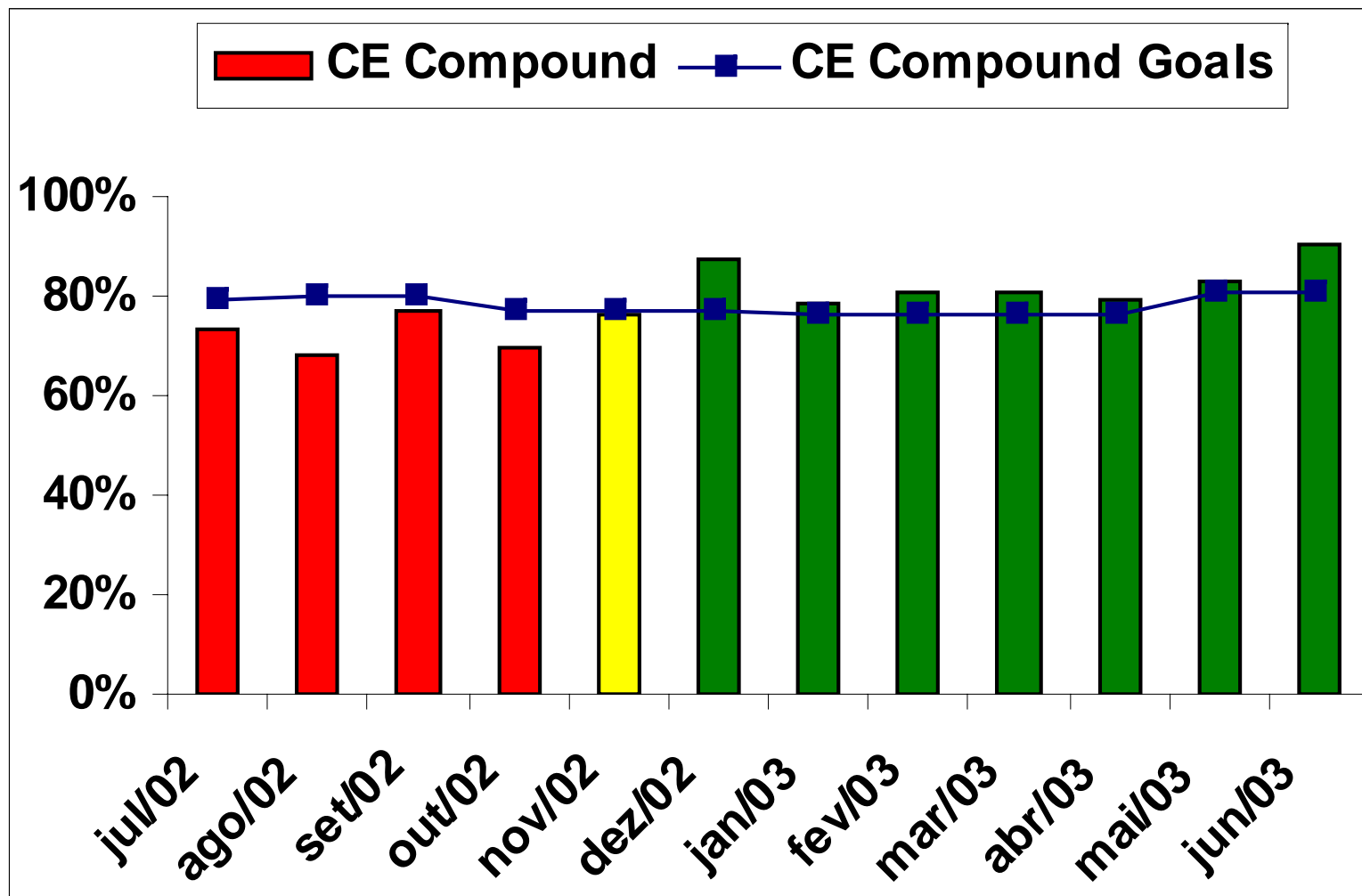
CHAMADAS RECEBIDAS

Abandonment 60



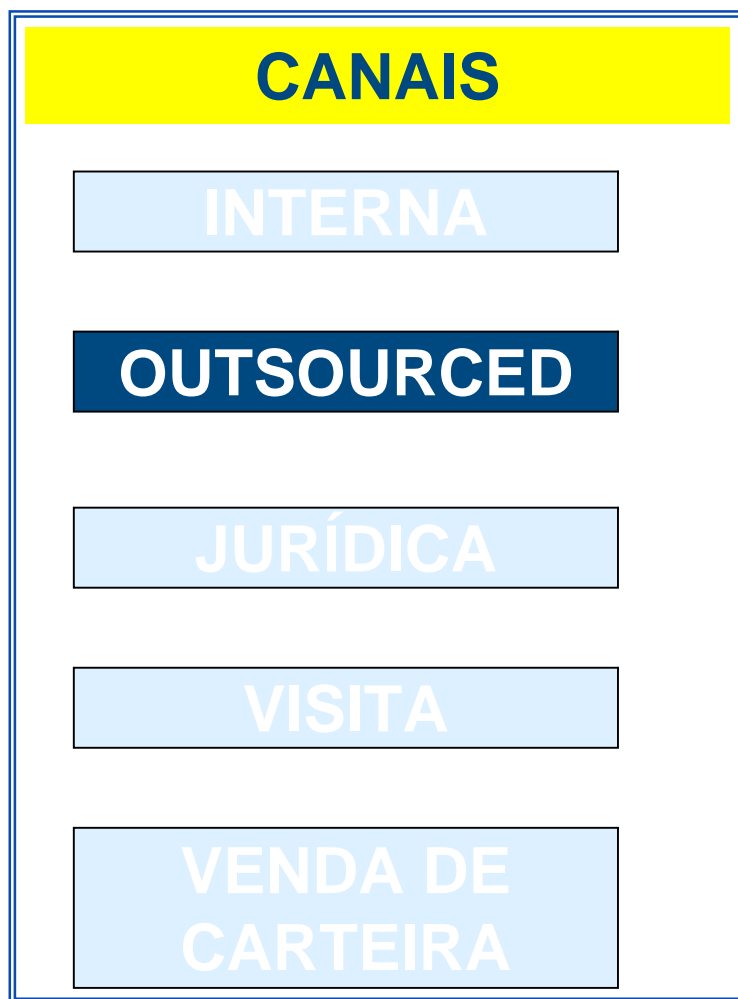
Uso Prático do MIS na Cobrança

CE - COLLECTION EFFECTIVENESS



Uso Prático do MIS na Cobrança

COMO AUMENTAR RECUPERAÇÃO COM MENOR CUSTO ?



COBRANÇA EXTERNA

MIS PARA GERENCIAR:

- ✓ Performance Comparativa entre Assessorias
- ✓ Qualidade de Prestação de Serviços (Backoffice & Cliente)
- ✓ Distribuição Otimizada do Portfolio
- ✓ Movimento Dinâmico das Contas entre Assessorias
- ✓ Velocidade de Recuperação
- ✓ Comissionamento e Despesas



Uso Prático do MIS na Cobrança

ROLAGEM – ROLL RATE - CE

	jan-02	fev-02	mar-02	abr-02	mai-02	jun-02	jul-02	ago-02	set-02
CURRENT	131.058.831	125.208.059	124.840.799	129.011.618	128.967.278	134.805.869	139.107.958	132.675.351	136.132.867
PAST DUE	19.151.863	26.357.198	25.420.801	22.339.412	25.651.206	23.268.555	24.356.153	29.123.858	25.123.787
ATÉ 30	7.274.868	8.832.975	11.440.581	10.489.055	10.684.229	10.472.216	9.929.652	9.604.379	9.503.357
31 - 60	4.845.402	5.631.923	6.822.320	7.563.047	7.097.346	7.580.036	6.971.235	6.810.286	6.975.402
61 - 90	4.132.584	4.220.766	5.079.092	5.814.788	6.948.753	6.361.210	6.408.474	5.791.528	5.762.170
91 - 120	3.935.951	4.067.595	4.260.840	4.853.336	5.873.926	6.810.469	6.150.509	6.127.886	5.502.425
121 - 150	2.878.695	3.835.936	3.882.940	4.155.849	4.729.359	5.747.007	6.773.570	6.000.328	5.950.994
151 - 180	2.542.667	2.560.007	3.844.385	3.696.615	4.010.290	4.434.754	5.562.708	6.670.673	5.666.759
CE	67,6%	73,5%	70,8%	79,4%	71,8%	76,7%	77,6%	79,4%	82,5%

CUR - PD	16,9%	20,1%	20,3%	17,9%	19,9%	18,0%	18,1%	20,9%	18,9%
PD - 30	44,7%	46,1%	43,4%	41,3%	47,8%	40,8%	42,7%	39,4%	32,6%
31 - 60	78,7%	77,4%	77,2%	66,1%	67,7%	70,9%	66,6%	68,6%	72,6%
61 - 90	91,2%	87,1%	90,2%	85,2%	91,9%	89,6%	84,5%	83,1%	84,6%
91 - 120	96,4%	98,4%	100,9%	95,6%	101,0%	98,0%	96,7%	95,6%	95,0%
121 - 150	96,8%	97,5%	95,5%	97,5%	97,4%	97,8%	99,5%	97,6%	97,1%
151 - 180	108,2%	88,9%	100,2%	95,2%	96,5%	93,8%	96,8%	98,5%	94,4%