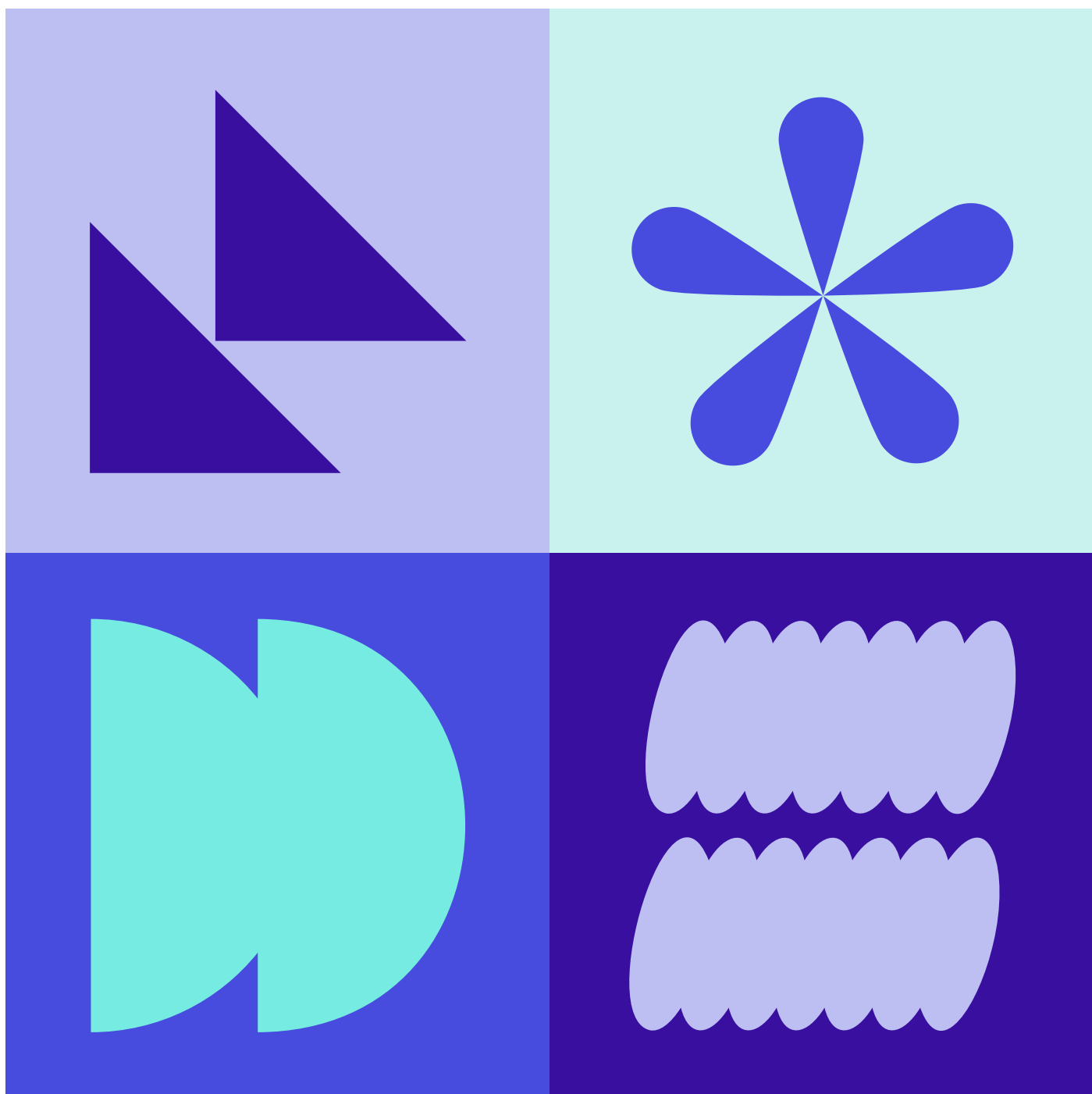


Reavaliando as estratégias de cobrança de dívidas para os mercados do Brasil, México e Colômbia

Um novo guia para modernizar a cobrança na América Latina



Os novos caminhos que norteiam os credores na América Latina

A inovação impulsionada pelas fintechs e um forte movimento de inclusão financeira estão permitindo que milhões de novos consumidores ingressem no sistema financeiro pela primeira vez em toda a América Latina. Esse cenário provoca uma rápida expansão do crédito ao consumidor sem garantia, mas, em contrapartida, intensifica a pressão sobre os credores. Essa nova realidade se choca com desafios concretos, como o crescimento da inadimplência, a existência de uma infraestrutura tecnológica ultrapassada e o aumento da sobrecarga operacional.

Embora a oportunidade para os credores seja gigantesca, os riscos associados são igualmente significativos. A situação é agravada pelo aumento do endividamento dos consumidores, pela implementação de novas regulamentações e pela ineficácia dos métodos de cobrança convencionais em acompanhar essa evolução.

Consequentemente, as repercussões negativas já são uma realidade para algumas instituições financeiras, enquanto muitas outras começam a percebê-las de forma iminente.

Com base em dados regionais, em uma pesquisa exclusiva da InDebted e nas perspectivas de

especialistas locais da indústria, entre eles, líderes do setor de cobrança diretamente envolvidos nesta evolução, este relatório analisa quatro desafios cruciais. São esses desafios que estão, neste momento, definindo os rumos futuros da atividade de cobrança no Brasil, no México e na Colômbia.

Este documento vai além de uma simples análise momentânea; ele serve como uma convocação para redefinir o paradigma da cobrança. A proposta é adaptá-la para uma realidade regional específica, na qual a preferência pelo acesso móvel supera a das agências físicas, o ambiente regulatório se torna cada vez mais estrito e a excelência das fintechs estabelece um novo padrão para as expectativas do consumidor.

Este relatório apresenta soluções desenvolvidas para credores que estão à frente de seu tempo, cujo perfil inclui o desejo de otimizar a performance e, ao mesmo tempo, blindar a reputação de sua marca. Eles compartilham a convicção de que uma abordagem empática com o consumidor é uma estratégia de negócios eficiente, não somente uma questão de ética. Além disso, compreendem que a vitória no cenário competitivo de 2025 em diante dependerá fundamentalmente da incorporação de inteligência artificial, automação e de uma arquitetura de serviços centrada no cliente.

Os quatro desafios que definem o futuro da cobrança na América Latina



No México, os saldos de cartões de crédito aumentaram **46%** em relação ao ano anterior, sinalizando forte pressão sobre os segmentos de baixa renda



Famílias colombianas agora destinam impressionantes **28%** da renda ao pagamento de dívidas, um salto significativo em relação aos **23%** do ano anterior



O Brasil enfrenta a crise mais severa, com **77,5%** das famílias endividadadas e uma projeção de que quase **30%** entrarão em inadimplência até 2025



O endividamento das famílias está crescendo rapidamente em toda a América Latina, com taxas de inadimplência atingindo níveis alarmantes



Com o crescimento estagnado, juros elevados e riscos de uma guerra comercial global, os consumidores enfrentam cada vez mais pressão, e os credores, riscos cada vez maiores para o desempenho de suas carteiras



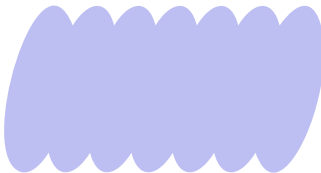
As projeções de baixo crescimento econômico para 2025–2026 sugerem que o estresse financeiro dos consumidores deve persistir



Para se manterem à frente, os credores devem focar em estratégias de recuperação que sejam adaptáveis, baseadas em dados e empáticas

1.

O aumento do endividamento do consumidor e a dificuldade no pagamento



Apesar das dinâmicas específicas de cada país, uma tendência clara permeia toda a América Latina: **os consumidores estão contraindo mais dívidas e, em muitos casos, enfrentam dificuldades para quitá-las**. Esse padrão resulta em um aumento generalizado do volume de empréstimos, do estresse financeiro e do número de contas com risco de inadimplência. Para os credores, essa conjuntura se traduz em uma exposição ao risco mais elevada e na necessidade premente de agir. Diante da intensificação das adversidades econômicas, torna-se crucial priorizar a experiência do cliente como pilar da estratégia.

Brasil: o mercado de crédito ao consumidor mais pressionado da região

77,5%

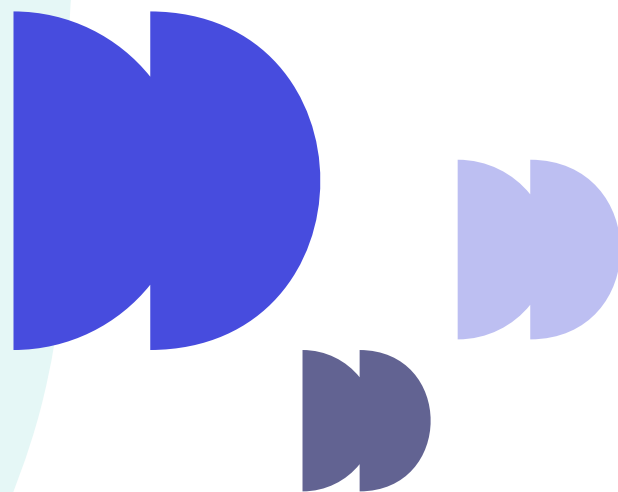
das famílias brasileiras estão endividadadas

29,8%

estão projetadas para entrar em default até o final de 2025¹

Um relatório da Fitch Ratings corrobora essa visão, apontando que a expansão acelerada do crédito sem garantia, direcionada principalmente a consumidores de menor poder aquisitivo, resultou em uma exposição perigosa de muitos credores tanto ao risco de inadimplência quanto à queda na rentabilidade.²

Para certas instituições financeiras, a situação já alcançou um ponto crítico. Em 2024, por exemplo, as fintechs brasileiras se depararam com um volume de calotes em empréstimos sem garantia comparável a um cenário de crise, com algumas taxas de inadimplência atingindo o patamar de 60%. Como consequência, diversas empresas foram compelidas a tomar medidas drásticas, incluindo a realização de fusões, a contenção de seus planos de expansão e a venda de parte de seus ativos.³



¹ Dívida do consumidor no Brasil diminui, informa entidade do setor — Agência Brasil

² Inadimplência nos cartões deve pressionar bancos digitais, fintechs e operadoras no Brasil — Fitch Ratings

³ Alta da inadimplência acende alerta para fintechs brasileiras — Bloomberg

Perspectiva de um especialista

A crise de endividamento que vivenciamos hoje deixa claro que os modelos de cobrança tradicionais, focados em pressão, já não são suficientes. O principal erro desses métodos é ignorar o impacto que o estresse financeiro exerce sobre o comportamento dos consumidores. A evolução para uma cobrança eficaz exige uma mudança de paradigma: a prática precisa se tornar mais empática e personalizada. Essa nova abordagem deve ser fundamentada em dados e em uma compreensão do comportamento humano, de modo a oferecer suporte para o pagamento, em vez de simplesmente pressionar por ele.

Em um ambiente de mercado saturado e de alta competitividade, a disputa das empresas vai além da receita, estendendo-se à conquista da lealdade do consumidor. Nesse contexto, a cobrança assume uma função crucial na recuperação desse cliente. O objetivo transcende a simples quitação de débitos pendentes; o foco deve ser a reativação

do relacionamento, a reconstrução dos laços de confiança e a criação de um caminho para que o cliente possa se engajar novamente com a marca.

Quando analisada sob essa nova perspectiva, a cobrança deixa de ser uma mera operação e se transforma em uma área estratégica do negócio. Sua contribuição é direta para métricas essenciais como o valor do ciclo de vida do cliente (CLV) e a retenção de longo prazo. Por fim, essa abordagem se torna um pilar para garantir não apenas a sustentabilidade, mas também o crescimento contínuo da empresa.



Nadia Lopes

Head de Cobrança, 99Pay

Colômbia: famílias sob pressão financeira crescente

A Colômbia também vem registrando um aumento significativo na pressão financeira sobre os lares, o que amplia os riscos para os credores:

58,3%

das famílias precisaram recorrer a dívidas ou utilizar suas economias em 2023 para lidar com dificuldades econômicas⁴

28%

dos colombianos agora gastam sua renda com o pagamento de dívidas (aumento de 23% em 2022)⁵

México: os primeiros sinais de alerta

Embora o nível geral de endividamento das famílias mexicanas ainda seja menor do que no Brasil ou na Colômbia, os sinais de alerta são claros. Credores devem ficar atentos:

46.1%

aumento anual nos saldos de cartão de crédito em 2023

Risco de inadimplência

continua a ser uma preocupação, apesar da redução da dívida global, uma vez que este boom de crédito pode tornar-se problemático se as taxas de juro se mantiverem elevadas⁶

Assim como no Brasil, a alta da inadimplência já está pressionando os credores que atendem os segmentos de baixa renda. O colapso de três instituições em 2022 — AlphaCredit, Crédito Real e Unifin — evidenciou o quão frágil o sistema pode ser quando o crédito alternativo encontra a volatilidade econômica. Essas empresas haviam apostado fortemente em consumidores de baixa e média renda, tradicionalmente pouco atendidos pelos bancos. Quando a capacidade de pagamento caiu, os efeitos foram imediatos.⁷

A manutenção de juros altos tende a intensificar a pressão sobre a capacidade de pagamento, afetando de forma mais severa os grupos financeiramente mais vulneráveis.

⁶ El endeudamiento de los hogares mexicanos se acelera — AmericaMalls & Retail

⁷ Credores estrangeiros perdem US\$ 5 bilhões com colapso de instituições financeiras paralelas no México — Bloomberg

O que vem pela frente: cenário econômico mais difícil e maior risco de inadimplência

Olhando para 2025 e os anos seguintes, as condições econômicas devem pressionar ainda mais tanto os consumidores quanto os credores. As projeções indicam que:

- * O crescimento econômico da América Latina está projetado em apenas 1,9% para 2025–2026 : atrás de outras economias emergentes
- * Os bancos centrais devem manter os juros elevados devido à inflação persistente no setor de serviços
- * Esse cenário deve manter, ou até aumentar, a pressão financeira sobre as famílias que já enfrentam dificuldades com dívidas

A ameaça de uma guerra comercial global adiciona mais uma camada de incerteza ao cenário. As projeções econômicas indicam que:

- * Uma guerra comercial poderia reduzir o PIB do México em 1,7% ao longo de cinco anos, e a inflação poderia subir até 2,3% em um cenário com tarifas de 25%⁸
- * Para outros países da América Latina, o impacto direto pode ser menos severo. Mas se um conflito comercial com os EUA afetar negativamente a economia chinesa, isso pode reduzir a demanda por commodities latino-americanas, o que prejudicaria as economias em toda a região⁹

Os juros altos já estão agravando a situação em toda a região. No Brasil, as taxas de empréstimo ao consumidor ultrapassaram os 40% após sucessivos aumentos da taxa básica, o que pressiona ainda mais as famílias que já enfrentam dificuldades para pagar suas dívidas.¹⁰

Essa combinação de crescimento fraco, inflação persistente e custo elevado do crédito tende a aumentar ainda mais a pressão financeira sobre os consumidores.

À medida que as taxas de inadimplência continuam subindo, os credores precisam concentrar esforços em:



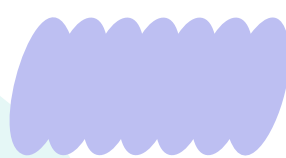
1

Maximizar a recuperação de clientes com capacidade de pagamento,

...e

2

Adotar estratégias de cobrança mais resilientes para proteger a rentabilidade no longo prazo



2.

A nova tendência que está mudando os serviços financeiros na América Latina: a proteção ao consumidor

Pontos-chave:



Com o aumento do endividamento das famílias, governos de toda a América Latina estão implementando regras mais rigorosas para proteger os consumidores



No Brasil, a Lei do Superendividamento de 2021 exige mais transparência dos credores e dá aos consumidores o direito de pedir a renegociação de suas dívidas na justiça



No México, as leis de defesa do consumidor e as normas da PROFECO definem regras rígidas para a cobrança, focando no respeito e na privacidade da pessoa



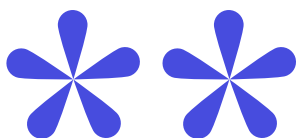
A Lei 2300 da Colômbia, em vigor desde 2023, impõe limites sobre quando, como e com que frequência os credores podem entrar em contato com os devedores



As exigências regulatórias devem se tornar ainda mais rígidas em toda a região nos próximos anos



Adotar métodos de cobrança que sejam éticos e coloquem o cliente em primeiro lugar é a melhor forma de se antecipar a essas mudanças e evitar multas



O aumento da dívida do consumidor na América Latina fez com que os reguladores agissem para proteger os tomadores de crédito mais frágeis contra empréstimos abusivos e cobranças agressivas.

Nos últimos anos, Brasil e Colômbia já implementaram grandes reformas nesse sentido, e a tendência é que outros países sigam o mesmo exemplo.

Brasil: mais direitos para o consumidor, mais responsabilidades para os credores

No Brasil, a [Lei do Superendividamento](#) de 2021 foi criada para amparar os consumidores em situação financeira delicada. Ela faz isso de duas maneiras principais:

Os credores são obrigados a informar com total clareza todas as condições do empréstimo

Os consumidores ganharam o direito de recorrer à justiça para pedir um plano de renegociação de suas dívidas, com acompanhamento de um juiz

Um ponto central da lei é a proteção do “mínimo existencial”: o juiz deve garantir que o devedor mantenha uma renda de, no mínimo, 25% do salário mínimo de 2022 (equivalente a R\$ 303,00). Contudo, esse valor está sendo questionado. Associações de defesa do consumidor consideram o limite muito baixo e já entraram com processos na justiça pedindo a revisão ou até o cancelamento do decreto que o estabeleceu.¹¹



México: impondo práticas de cobrança éticas e transparentes

O México se destaca por ter criado uma das estruturas de leis mais completas da América Latina para proteger os consumidores contra práticas de cobrança abusivas. Para isso, o país combina diversas leis, como as de defesa do consumidor, de serviços financeiros, de privacidade e até mesmo da esfera criminal, que estabelecem regras rígidas sobre como uma dívida pode ser cobrada, dando atenção especial aos consumidores em situação de vulnerabilidade.

Com base na Lei para a Transparência e Ordenamento dos Serviços Financeiros,

e especialmente no que determinam os Artigos 17 Bis 1 a 4, as instituições financeiras têm a obrigação de manter um registro formal e fiscalizar de perto a atuação das empresas de cobrança que contratam. Além disso, a legislação concede autoridade a duas entidades reguladoras importantes: a CONDUSEF, que fiscaliza o setor financeiro, e a PROFECO, voltada para o setor comercial, para que estabeleçam regras mandatórias que definem exatamente como as atividades de cobrança de dívidas podem e devem ser conduzidas¹²

A Lei Federal de Proteção ao Consumidor (LFPC): Reforçada pelo decreto de A/002/2015,

muito clara ao proibir qualquer forma de assédio, mentira ou intimidação. Ela também define regras práticas, como restringir o contato a dias úteis, das 7h às 22h, e proibir o uso de linguagem ofensiva ou ameaça¹³

A Lei Federal de Proteção de Dados Pessoais Obtidos por Entidades Privadas:

Para proteger a privacidade e evitar danos à reputação, esta lei impede que os credores compartilhem informações sobre a dívida com outras pessoas ou empresas¹⁴

O Artigo 284 Bis do Código Penal Federal:

Adicionado em 2017, este artigo transforma a cobrança ilegal em crime. Práticas como usar de violência, intimidação, fingir ser uma autoridade ou usar documentos falsos podem levar a penas de até quatro anos de prisão¹⁵

Elevando o padrão das coleções

Para quem atua com crédito no México, o recado é claro: não basta apenas cumprir uma lista de regras. É preciso mudar a mentalidade. A cobrança tem que ser um processo transparente, respeitoso e responsável, que coloque em primeiro lugar o direito do consumidor à dignidade, à privacidade e a um tratamento justo.

¹⁴ Lei federal de proteção de dados pessoais em posse de particulares — Governo do México

¹⁵ México: novo crime penal — cobrança extrajudicial ilegal — Global Compliance News

Colômbia: regras rígidas sobre frequência de contato e consentimento

A Colômbia deu um passo importante na proteção do consumidor financeiro com a aprovação da Lei 2300 em 2023. Essa nova lei estabelece controles bem definidos sobre a forma como os credores podem se comunicar com os devedores. As principais regras são:

Especificamente:



O contato com os devedores só é permitido em horários específicos, previamente autorizados por lei



Para usar qualquer canal de comunicação (como telefone, WhatsApp ou SMS), o credor precisa da autorização expressa do devedor. Além disso, o devedor tem total liberdade para mudar de ideia ou cancelar essa permissão quando quiser



Após o primeiro contato direto, o credor fica limitado a uma única nova tentativa de contato por dia. Também fica proibido usar diferentes canais de comunicação para falar com a mesma pessoa na mesma semana¹⁶

Colômbia reforça proteção ao consumidor

O objetivo dessas regras é claro: coibir o assédio e garantir a privacidade do consumidor. Para as empresas, ignorar essas novas exigências representa um risco sério de não conformidade, com possíveis penalidades.



O futuro é certo: a regulamentação vai aumentar

A tendência é clara: com o aumento das dívidas, os governos vão criar mais leis para proteger as pessoas de empréstimos abusivos e cobranças agressivas. Para os credores que são proativos, a hora de se preparar é agora, mesmo em países onde as grandes mudanças ainda não aconteceram.

Quem sair na frente e adotar estratégias éticas e digitais não só estará protegendo suas operações para o futuro, mas também construindo uma relação mais forte e duradoura com seus clientes, tudo isso enquanto evita multas.

As empresas mais inovadoras já estão usando a tecnologia a seu favor. Com soluções de inteligência artificial, elas conseguem identificar clientes em situação de vulnerabilidade mais

cedo, oferecer as opções de suporte certas e ajustar a abordagem de cobrança para cada caso. Esses sistemas são capazes de detectar os primeiros sinais de dificuldade financeira, permitindo uma ajuda proativa que realmente protege o bem-estar do cliente, antes que o problema se agrave.

Nesta nova era, as instituições financeiras de sucesso não serão aquelas que resistem às novas regras. Serão aquelas que enxergam a regulamentação como um estímulo para inovar e, com isso, entregar melhores resultados tanto para seus clientes quanto para a comunidade.

Perspectiva de um especialista

Em lugares como a América Latina, onde a inclusão financeira ainda é um processo em construção, é fundamental que a cobrança encontre um equilíbrio entre a eficiência e a empatia. O grande desafio é entender a situação única de cada cliente e personalizar a abordagem. A solução oferecida precisa ser realista, claro, mas também precisa ser um apoio verdadeiro, que ajude a pessoa a caminhar para uma saúde financeira estável e a alcançar seus objetivos. É aqui que a tecnologia e a inteligência artificial têm

um papel decisivo. Elas nos ajudam a atender a essas necessidades individuais com soluções que fazem a diferença e que podem ser aplicadas em grande escala.



Ranferi Fierros

Diretor de Estratégia de Cobrança, Banco Azteca

3.

O setor de cobrança tradicional não acompanha as expectativas do consumidor digital

Pontos-chave:

82%

das transações bancárias brasileiras agora são mobile

340%

crescimento da indústria fintech da América Latina de 2017 a 2023

25%

aumento de contas resolvidas e +15% de economia de custos mostram que estratégias digitais funcionam

86%

dos consumidores preferem portais de autoatendimento a falar com agentes, de acordo com dados da InDebted



As estratégias tradicionais de cobrança com base em chamadas não conseguem envolver os consumidores com conhecimento em tecnologia, que preferem métodos digitais de autoatendimento



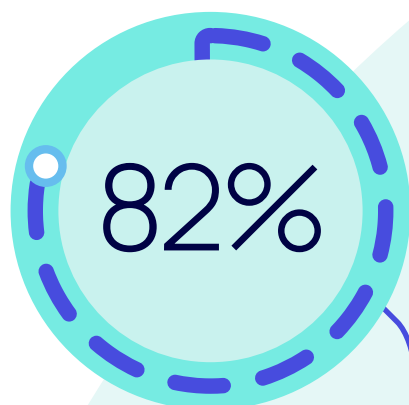
Os credores que não modernizarem suas operações de cobrança correm o risco de perder a confiança do cliente, prejudicar sua marca e ter um desempenho inferior nas recuperações

A tendência é clara: o universo das fintechs está em plena expansão na América Latina. Hoje, as pessoas usam aplicativos, carteiras e bancos digitais para cuidar de seu dinheiro. Elas se acostumaram com a facilidade e a fluidez das experiências digitais e, naturalmente, esperam o mesmo nível de modernidade na hora de renegociar uma dívida.

Na prática, isso quer dizer que os credores precisam se modernizar para oferecer a abordagem de cobrança que o consumidor atual espera e merece. Essa mudança é estratégica, pois não só protege a imagem da marca, mas também melhora os resultados da recuperação de crédito.

A adoção digital na América Latina está avançando rapidamente

O crescimento das fintechs está explodindo na região. Entre 2017 e 2023, o ecossistema de fintechs na América Latina cresceu 340%, e o uso do BNPL (compre agora, pague depois) vem aumentando com uma taxa composta anual superior a 20%. Ter o banco no celular já se tornou o padrão:



Esse movimento é confirmado por uma pesquisa da McKinsey, que aponta um forte crescimento nos pagamentos móveis em toda a região, com destaque para a Argentina e o Peru¹⁸

de todas as transações bancárias no Brasil foram via celular em 2023¹⁷



Com as fintechs se tornando parte do dia a dia, os métodos de cobrança antigos parecem cada vez mais deslocados. Estratégias que insistem em um alto volume de ligações acabam frustrando um consumidor que se habituou a resolver sua vida financeira com poucos cliques no celular.

¹⁷ Banco Central divulga estatísticas de 2023 sobre meios de pagamento e cartões no Brasil — Demarestt

¹⁸ A rápida evolução dos meios de pagamento na América Latina — McKinsey

A desconexão: táticas antigas de cobrança frustram o consumidor moderno

Existe uma grande incoerência em oferecer uma experiência de fintech ágil e moderna para o cliente pegar um empréstimo, mas depois mudar para uma abordagem de cobrança agressiva e antiquada quando ele atrasa o pagamento. Essa quebra de expectativa é uma receita certa para frustrar e decepcionar os clientes.

A régua de qualidade para todo o mercado financeiro está subindo. Isso acontece porque os credores mais modernos já estão usando táticas

mais humanas e eficientes para lidar com atrasos, como enviar notificações pelo próprio aplicativo, oferecer períodos de carência ou dar opções flexíveis de parcelamento.

O modelo tradicional de cobrança, que insiste em um alto volume de ligações, acaba afastando consumidores que já estão lidando com o estresse da dívida:



Na Pesquisa Nacional de Saúde Financeira do México (2023), 43,8% dos adultos disseram se preocupar com o acúmulo de dívidas, e muitos relataram ansiedade sobre como conseguirão quitá-las¹⁹



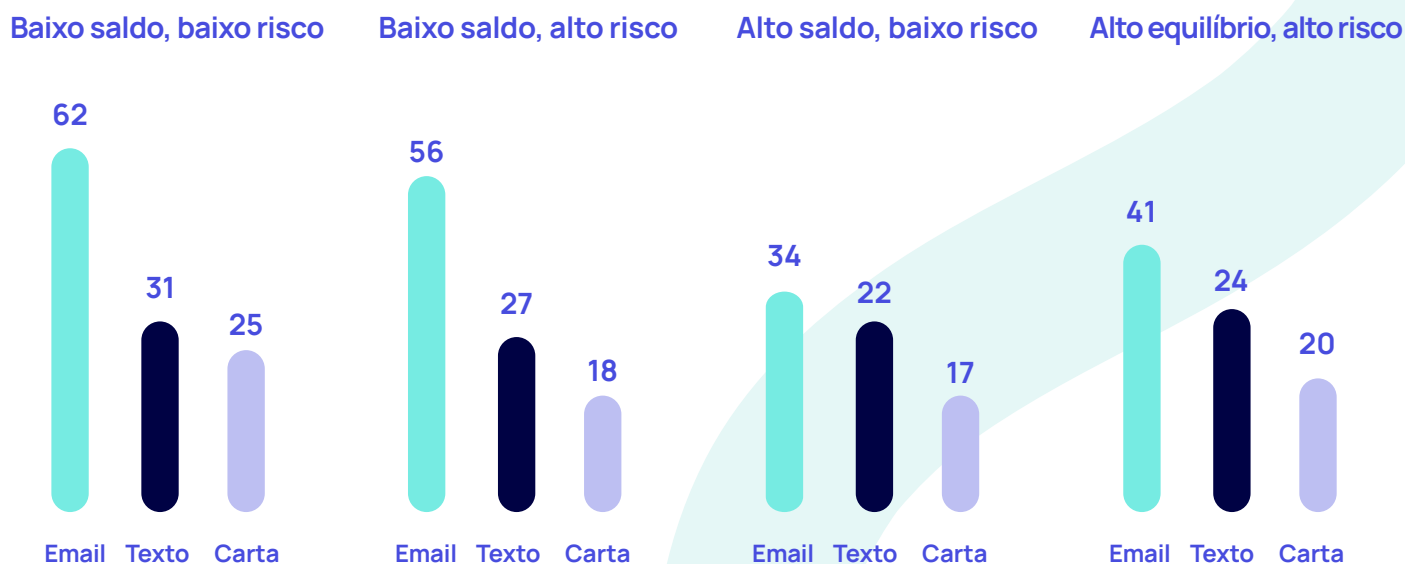
A reação do credor a essa ansiedade faz toda a diferença. Se a resposta for uma enxurrada de ligações e pressão, o resultado é ruim em duas frentes: a cobrança se torna menos eficaz e a experiência com a marca se torna negativa, destruindo a fidelidade do cliente. No fim, muitos devedores simplesmente passam a ignorar ou bloquear as chamadas, e a relação de confiança é quebrada



As empresas que não conseguem entender o peso emocional que uma dívida representa e que, por isso, não adaptam sua forma de cobrar, acabam sendo vistas como antiéticas. Isso não só mancha a imagem da marca, mas também causa a perda definitiva da lealdade daquele cliente

A abordagem digital melhora os resultados da cobrança e a satisfação do cliente

Não é apenas uma suposição: uma pesquisa da McKinsey comprova que o cliente atual prefere, de longe, ser contatado sobre dívidas por canais digitais.



Canais de comunicação preferidos pelos clientes de cartão de crédito, adaptado de McKinsey & Company

O resultado? Organizações que adotam a cobrança digital conseguem:

+25%

aumento nas taxas de resolução de contas com mais de 30 dias de atraso

+15%

redução nos custos de cobrança

5X

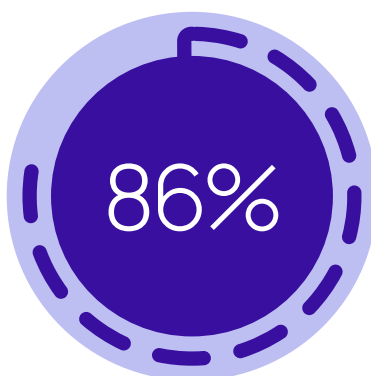
aumento no engajamento do cliente por meio de estratégias digitais²⁰

²⁰ Atendimento holístico ao cliente por meio de cobranças digitais — McKinsey

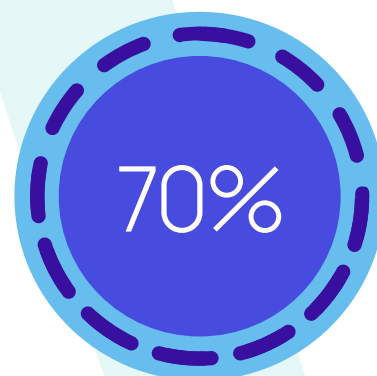
Os dados da própria InDebted reforçam essa conclusão. Na prática, observamos que:



dos clientes pagantes resolveram suas contas após o envio de um e-mail usando comunicação altamente personalizada e otimizada por IA. A IA ajusta o tom, a linguagem e o conteúdo para cada segmento – aprendendo continuamente com o desempenho para aumentar o impacto.



dos clientes preferem portais de aumento em vez de falar com agentes. Gerenciar suas dívidas por meio de um portal online é mais conveniente e menos estressante do que falar com um agente, dando aos consumidores mais controle sobre o processo e com menos pressão.



de clientes pagantes resolverem suas contas após abrir um e-mail.

A conclusão é clara:

Estratégias de cobrança empáticas e digitais não são apenas melhores para os consumidores, mas também são melhores para os negócios. O tomador moderno espera esse padrão como o mínimo aceitável.

Perspectiva de um especialista

É nítida a enorme diferença entre a forma como os consumidores da América Latina querem lidar com suas dívidas e o modo como as operações de cobrança tradicionais ainda funcionam. O consumidor de hoje prefere resolver suas dívidas por conta própria, usando canais digitais. E isso vai além da simples conveniência; é uma questão de dignidade. Quem está sob pressão financeira não quer mais pressão ainda; quer ter o controle da situação. Os credores que adotam essa visão digital percebem vantagens de negócio muito claras: o engajamento dos clientes aumenta, a recuperação de crédito melhora, os custos

caem e, o mais importante, eles constroem um relacionamento mais forte com os clientes, que dura mesmo depois que a dívida é quitada. No fim, o autoatendimento é uma solução onde todos saem ganhando na economia digital atual: tanto o consumidor quanto o credor.



Stuart Ahmet

Líder de Novos Mercados,
InDebted

4.

A tecnologia ultrapassada como um obstáculo para a experiência moderna do cliente

Pontos-chave:



Para que a cobrança digital funcione de verdade, é essencial ter uma base tecnológica moderna, que permita oferecer opções de autoatendimento e canais de comunicação digitais



Ferramentas como análise de dados, IA e automação são cruciais para segmentar clientes e personalizar a comunicação, mas raramente fazem parte dos sistemas que os credores usam hoje



Muitas instituições na América Latina ainda gerenciam seus processos de cobrança usando sistemas antigos, incluindo, em muitos casos, simples planilhas de Excel



Dentro da estrutura tecnológica do crédito, a área de cobrança é frequentemente a última a ser modernizada, ficando para trás de outras áreas

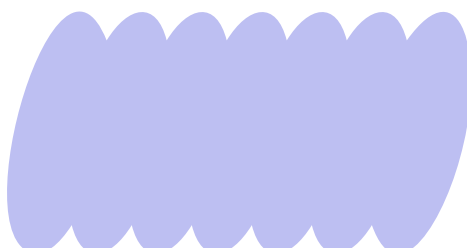


A maioria dos credores possui um grande volume de dados, mas não tem as ferramentas ou a experiência necessárias para extrair deles informações úteis que possam guiar as estratégias



No final, essas limitações tecnológicas acabam prejudicando a experiência do cliente, a eficiência operacional e, claro, os resultados da própria cobrança





É evidente que os credores em toda a América Latina sentem a pressão para tornar a cobrança mais agradável e eficiente. O grande problema é que fica muito difícil adotar essa abordagem moderna enquanto eles ainda dependem de uma infraestrutura de TI antiga e sobrecarregada.

Uma cobrança digital de alta performance começa com uma base tecnológica sólida

Uma estratégia de cobrança moderna vai além de simplesmente ajustar o tom da comunicação ou usar novos canais. Ela exige sistemas adequados para sustentar um engajamento que prioriza o digital.

Sem esses recursos, os credores ficam de mãos atadas: não conseguem entregar a experiência que os clientes esperam e nem otimizar a performance de suas operações.

Isso significa que é preciso:



Construir a infraestrutura tecnológica que sirva de alicerce para os canais digitais e as opções de autoatendimento

Usar análise de dados, IA e automação para conseguir identificar e segmentar os clientes com base em suas preferências e comportamentos²¹



A tecnologia antiga, no entanto, é o que impede os credores de avançar

Dois pilares essenciais da tecnologia moderna – infraestrutura robusta e dados acionáveis – constituem um desafio para muitas empresas:



Muitas instituições ainda usam sistemas antigos para gerenciar os procedimentos de coleta, ou às vezes recorrem a ferramentas que simplesmente não possuem esse propósito



É difícil ter uma visão completa do histórico de um cliente porque os sistemas bancários centrais são antigos. Isso leva a falhas de eficiência, como entrar em contato com a mesma pessoa várias vezes por produtos diferentes



Além disso, integrar a esses sistemas antigos os novos canais digitais que os clientes preferem, como os chatbots, representa um grande desafio técnico



Tudo isso limita drasticamente a capacidade da empresa de automatizar, personalizar e engajar o cliente digitalmente, que são os pilares de uma cobrança moderna e eficaz

A falta do uso de dados nos procedimentos de coleta

O resultado é um desequilíbrio claro: enquanto muitas instituições financeiras investiram alto para digitalizar a aquisição de clientes e seus serviços bancários principais, a área de cobrança ficou esquecida, operando com sistemas que não atendem mais às expectativas atuais.

Como destacou Paul Jozefak, cofundador da Receeve, em nosso [webinário recente](#):

Os credores estão apenas começando a chegar onde já deveriam estar há 10 anos, com a automação e a digitalização só acontecendo agora. No fim das contas, o problema central é

sempre os dados, que na maioria das vezes não são usados de forma inteligente. Hoje, a tecnologia é muito usada para coletar e até mesmo gerar mais dados, mas ninguém está de fato aproveitando esses dados para extrair valor.



Paul Jozefak

Cofundador da Receeve

Sem a infraestrutura de dados e a capacidade de análise adequadas, falta a essas empresas o poder de extrair informações valiosas, que são a base para oferecer uma experiência de alta qualidade ao cliente e garantir uma boa performance na cobrança.

Essa lacuna tecnológica representa, ao mesmo tempo, um desafio e uma oportunidade. Os credores latino-americanos que conseguirem superar essas barreiras de TI e implementar soluções modernas sairão na frente, com vantagens significativas em performance de cobrança, eficiência operacional e satisfação do cliente.

Como superar esses quatro desafios com uma abordagem humana e inteligente

Apresentamos a seguir um resumo dos quatro grandes desafios que os credores na América Latina precisam superar para continuarem competitivos neste mercado que muda tão rápido:

1.*

O endividamento e a inadimplência dos consumidores na América Latina estão crescendo, e a tendência é que esse cenário se agrave. Para os credores, isso se traduz diretamente em um maior risco de inadimplência em suas carteiras

2.*

O crescente endividamento das famílias na América Latina está levando os governos a adotar uma postura de proteção ao consumidor sem precedentes, criando um cenário que é, ao mesmo tempo, um grande desafio e uma oportunidade única para soluções inovadoras surgirem

3.*

Consumidores modernos e conectados esperam que a cobrança esteja à altura das experiências oferecidas pelas fintechs, mas as táticas tradicionais falham em engajar e atender essas expectativas

4.*

Uma cobrança digital eficaz exige tecnologia moderna, capaz de garantir eficiência operacional. Isso significa que os credores latino-americanos precisam abandonar os sistemas antigos que estão travando seu avanço

Para se ajustarem a essa nova realidade, os credores precisam deixar para trás as abordagens de cobrança e as tecnologias ultrapassadas. A necessidade é por soluções completas e modernas, que não só aumentem a receita e reduzam custos, mas que também ofereçam uma experiência muito melhor para o cliente.

É exatamente essa abordagem superior que as soluções da InDebted, que unem inteligência artificial e foco no ser humano, entregam.

Use a inteligência artificial para melhorar a performance da cobrança

O aumento da inadimplência na América Latina torna urgente a necessidade de melhorar a experiência do cliente e, ao mesmo tempo, os resultados da cobrança.

Nossa fórmula combina a tecnologia de cobrança mais avançada, baseada em IA, com uma abordagem genuinamente humana e empática.

O resultado é uma jornada de negociação mais fluida e pessoal para o cliente, o que naturalmente aumenta as taxas de pagamento e, ao mesmo tempo, reduz os custos da operação.

Liquidação 40% mais alta

A solução [Collect](#) da InDebted aumenta a recuperação de crédito em até 40% em comparação com agências tradicionais, permitindo que os credores melhorem seus resultados sem comprometer a satisfação do cliente.

Apoie os clientes vulneráveis e garanta a conformidade com as leis

Devido às dificuldades econômicas na América Latina, muitos consumidores se encontram em uma situação financeira delicada. Nossa solução [Collect](#) usa inteligência artificial para identificar esses casos de forma proativa, analisando mais de 225 indicadores de risco para sinalizar automaticamente quais contas podem precisar de um suporte especializado.

A solução [Collect](#) também oferece flexibilidade no pagamento, com opções como planos de parcelamento que podem ser customizados, oferecendo aos clientes alternativas viáveis e sustentáveis para qualquer que seja a sua situação.

Essas funcionalidades são essenciais para [ajudar os credores a cumprir as novas leis de proteção ao consumidor vulnerável](#), pois garantem que cada pessoa receba o tipo de ajuda certo, na hora certa. Além disso, as leis de cada país já estão integradas diretamente em nossa plataforma, assegurando que toda a operação de cobrança esteja sempre de acordo com a legislação local.

Quando as empresas adotam práticas de cobrança que priorizam o cliente, seja por conta própria ou através de parceiros como a InDebted, que promovem uma abordagem ética e humana, elas passam a ter um papel importante na promoção da saúde financeira da comunidade. Em uma região onde tantas pessoas enfrentam dificuldades, tratar o consumidor com dignidade não é apenas a atitude correta, mas também uma maneira inteligente de construir confiança, fortalecer a reputação da marca e contribuir para a inclusão financeira.

A experiência global da InDebted, presente em sete regiões do mundo, incluindo mercados complexos e com forte regulamentação como os EUA, nos prepara para ajudar os credores da América Latina. Nosso objetivo é que eles se mantenham em total [conformidade com as leis](#), ao mesmo tempo em que oferecem a jornada respeitosa e sem complicações que o consumidor de hoje espera e merece.

Entregue a experiência moderna que seus clientes exigem

O consumidor latino-americano de hoje não espera menos que uma experiência moderna em todas as suas interações. A [Collect](#) oferece exatamente isso por meio de uma [estratégia de engajamento omnichannel](#), que gera 282% mais engajamento em comparação com abordagens tradicionais baseadas apenas em ligações, usando canais como e-mail e WhatsApp.

Nosso portal do cliente foi pensado para dar essa autonomia ao consumidor, permitindo que ele gerencie sua conta de forma independente e resolva suas pendências do seu jeito, sem precisar falar com um atendente. A preferência por essa opção é massiva, como mostram nossos dados: [86% dos clientes escolhem o autoatendimento](#).

E para quem ainda prefere o contato humano, temos uma equipe de agentes especialistas pronta para ajudar. Eles são treinados para oferecer um suporte empático e acolhedor, com foco total na busca de soluções viáveis, e não em pressionar o cliente. O sucesso dessa abordagem

se reflete em nossa avaliação média de **4,8 estrelas em mais de 2.500 avaliações no Google**, uma prova do cuidado que nossa equipe dedica a cada conversa.

Modernize seus sistemas legados com tecnologia escalável e de última geração

Para a maioria das empresas, tentar ampliar uma estratégia de cobrança digital usando sistemas antigos e planilhas de Excel é uma luta constante e pouco produtiva. Pensando nos credores que possuem operações de cobrança internas, a Receeve oferece uma forma inteligente de se modernizar mas sem a necessidade de trocar toda a estrutura de tecnologia.

A **Recееve** é uma plataforma de cobrança de nível empresarial, que utiliza inteligência artificial e se integra de forma simples aos sistemas que a empresa já utiliza. Ela foi projetada para dar às equipes internas as ferramentas que elas precisam.

Integrado, inteligente e escalável: Recееve para cobranças modernas



Obter informações precisas e acionáveis por meio de painéis e análises de dados em tempo real



Tomar decisões mais inteligentes, usando recursos de IA confiáveis, como a pontuação de perfil comportamental



Escalar a operação de forma eficiente para lidar com volumes crescentes de contas



Manter total controle sobre a estratégia de cobrança, com o suporte da tecnologia mais avançada

Parceria com as fintechs mais inovadoras da América Latina

A InDebted já trabalha com as empresas líderes do setor em toda a **América Latina**. Um exemplo é a fintech mexicana APLAZO.MX, cujo CEO, Angel Peña, descreveu nossa colaboração:

Estamos muito entusiasmados em fazer parceria com a InDebted. A abordagem inovadora e centrada no consumidor que eles adotam na cobrança de dívidas está totalmente alinhada com nossos valores de transparência e confiança. Nosso objetivo, juntos, é definir um novo padrão de qualidade para as soluções financeiras da região, unindo ética e tecnologia.



Angel Peña

APLAZO.MX, CEO

Cobrança potencializada pela IA

É assim que a InDebted ajuda os credores da região a superar esses desafios de forma direta: melhorando os resultados da cobrança e, ao mesmo tempo, oferecendo uma experiência superior para cada cliente.

Quer descobrir o que um parceiro de cobrança moderno, que usa inteligência artificial, pode fazer pela sua empresa na América Latina?

Fale com nosso time >

Descubra como estamos
redesenhando o setor em:
indebted.co

As empresas que são proativas escolhem a InDebted para ir além da cobrança tradicional, buscando oferecer uma experiência superior ao cliente e contribuir para a sua saúde financeira.

Nossa missão é transformar para melhor o universo da dívida do consumidor. É por isso que nossas soluções, Collect e Receeve, dão às organizações o poder de abandonar as abordagens antigas e liderar a próxima geração de inovação em cobrança.