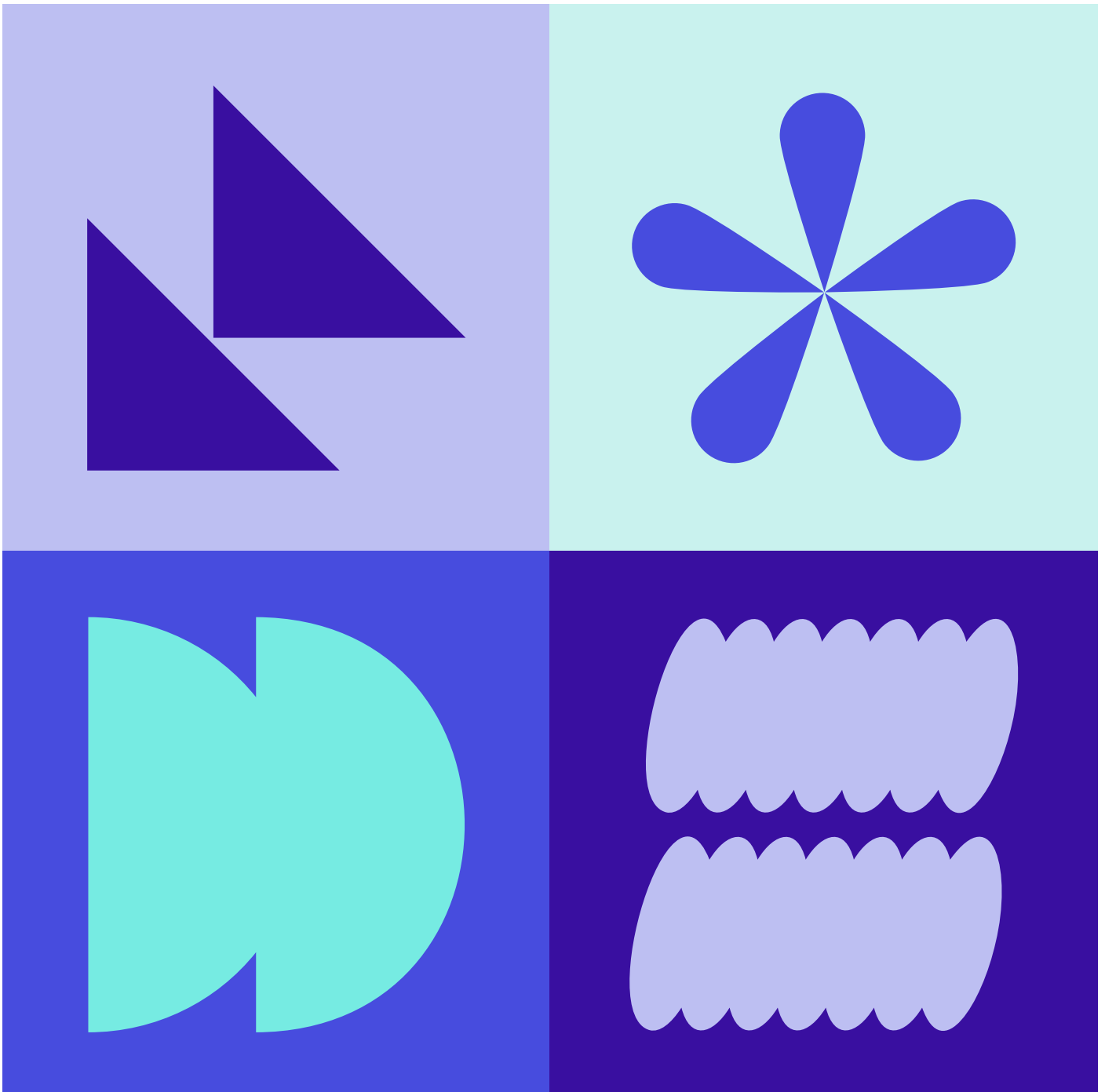


Redefiniendo la cobranza de deudas en Brasil, México y Colombia

Una nueva guía para modernizar la cobranza en LATAM



El nuevo mandato para los acreedores latinoamericanos



El crédito al consumo sin garantía se está disparando en América Latina, y millones de personas están accediendo por primera vez al sistema financiero. Esta nueva inclusión, impulsada por la innovación y las fintech, está generando una presión enorme sobre los acreedores.

Pero el entusiasmo inicial se enfrenta a una realidad dura: más morosos, tecnología desactualizada y procesos operativos al límite.

Los acreedores tienen frente a sí una oportunidad enorme, pero también riesgos que crecen rápido. La deuda se dispara, las nuevas regulaciones empiezan a aplicarse, y los métodos de cobranza tradicionales ya no alcanzan. Muchos ya están pagando las consecuencias. Algunos, incluso, desde hace tiempo.

Este informe presenta cuatro desafíos urgentes que están definiendo el futuro de la cobranza en Brasil, México y Colombia. Se basa en datos

regionales, investigaciones originales de InDebted y testimonios de expertos del sector, incluyendo líderes del sector de cobranza que están liderando esta evolución desde adentro.

No es solo un diagnóstico del momento actual. Es una invitación a repensar cómo debe ser la cobranza en una región donde el móvil o celular antecede a las sucursales bancarias, donde las normativas se están endureciendo y donde las expectativas del consumidor están marcadas por lo mejor del ecosistema fintech.

Las soluciones aquí planteadas están pensadas para acreedores con visión de futuro: aquellos que buscan mejorar su desempeño y proteger su reputación. Los que entienden que tratar con empatía al consumidor no solo es lo correcto, sino también lo más eficaz. Y que para ganar en 2025 y más allá, hay que apostar por la IA, la automatización y el diseño centrado en el cliente.

Cuatro desafíos que están moldeando el futuro de las cobranzas en LATAM



En México, los **saldos de tarjetas de crédito aumentaron un 46%** interanual, lo que revela una creciente presión sobre los segmentos de menores ingresos



En la actualidad, los hogares colombianos destinan un impactante 28% **de sus ingresos al pago de deudas**, un aumento significativo frente al 23% del año anterior



Brasil enfrenta la crisis más grave: el **77,5% de las familias está endeudada** y se estima que **casi el 30% podría caer en incumplimiento** para 2025



La deuda de los hogares está creciendo rápidamente en toda América Latina, con tasas de morosidad que ya alcanzan niveles alarmantes



Con un entorno de crecimiento lento, tasas altas y amenazas geopolíticas, la presión sobre los deudores se intensifica. Para los acreedores, esto se traduce en un riesgo creciente para sus carteras



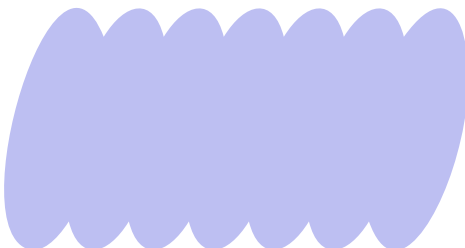
Las proyecciones de bajo crecimiento económico para 2025 y 2026 anticipan una tensión financiera sostenida para los consumidores



Para mantenerse a la delantera, los prestamistas deberán priorizar estrategias de recuperación adaptables, empáticas y basadas en datos

1.

Cada vez más consumidores recurren al crédito para llegar a fin de mes.



Los consumidores latinoamericanos están acumulando más deudas, y muchos tienen dificultades para ponerse al día.

Estas tendencias no conocen fronteras. Aunque cada país tiene sus propias dinámicas, el patrón es claro: más endeudamiento, más presión financiera y más cuentas en riesgo de morosidad. Para los acreedores, esto implica una mayor exposición al riesgo y una necesidad urgente de actuar, colocando la experiencia del cliente en el centro — sobre todo ante un panorama económico cada vez más desafiante.

Brasil: el punto más crítico de la deuda al consumo en la región

77,5%

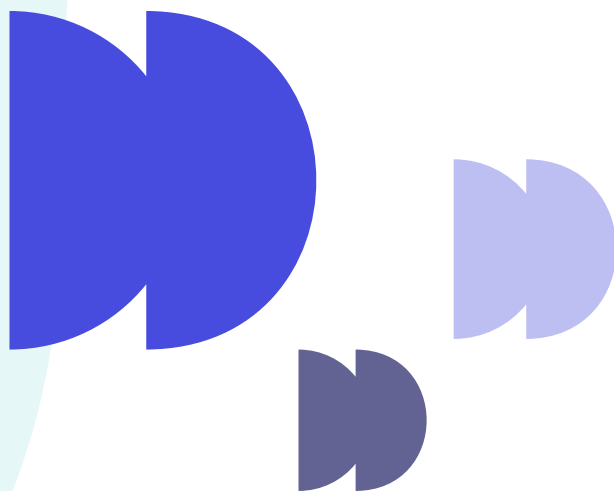
de las familias están actualmente endeudadas

29,8%

se proyecta que caerá en mora para finales de 2025¹

El crecimiento del crédito no garantizado, impulsado en gran parte por préstamos a personas de bajos ingresos, ha puesto a muchos prestamistas en una posición crítica, según Fitch Ratings: frente a niveles crecientes de morosidad y rentabilidad en caída.²

La situación ha alcanzado niveles críticos para algunos prestamistas. En 2024, las fintech brasileñas enfrentaron tasas de mora cercanas al 60% en créditos no garantizados, lo que obligó a varias a tomar medidas de emergencia como fusionarse, frenar planes de expansión o vender activos.³



¹ La deuda del consumidor brasileño disminuye, informa entidad del sector — Agência Brasil

² La morosidad en tarjetas de crédito ejercerá presión sobre bancos digitales, fintechs y emisores en Brasil — Fitch Ratings

³ Altas tasas de morosidad amenazan a las fintech brasileñas — Bloomberg

Perspectiva experta

La crisis de deuda actual ha dejado en evidencia los límites de los modelos tradicionales de cobranza basados en la presión, especialmente aquellos que ignoran cómo el estrés financiero afecta el comportamiento de los consumidores. Para lograr resultados reales, la cobranza debe transformarse en una práctica más humana, empática y personalizada, respaldada por datos e inteligencia conductual que faciliten en lugar de forzar el pago.

En un mercado saturado y altamente competitivo, donde las empresas compiten no solo por ingresos, sino por la lealtad del cliente, la cobranza también cumple un rol clave en la recuperación de clientes. No se trata solo de cobrar deudas: se trata de reactivar relaciones,

recuperar la confianza y permitir que los clientes vuelvan a vincularse con la empresa.

Desde esta perspectiva, la cobranza se convierte en una función estratégica: una que contribuye directamente al valor de vida del cliente, a su retención a largo plazo y, en última instancia, a la sostenibilidad y el crecimiento del negocio.



Nadia Lopes

Nadia Lopes, Jefa de cobranzas, 99Pay

Colombia: aumento de la presión financiera sobre los hogares

Colombia también está registrando un creciente nivel de presión financiera en los hogares, lo que incrementa los riesgos para los acreedores:

58,3%

de los hogares tuvo que endeudarse o recurrir a sus ahorros en 2023 para hacer frente a las presiones económicas.⁴

28%

de los colombianos ahora gastan sus ingresos en el pago de deudas (frente al 23% en 2022)⁵

México: señales de alerta emergentes

Si bien el nivel general de endeudamiento de los hogares en México sigue siendo más bajo que en Brasil o Colombia, las señales de alerta son claras.

- Los acreedores deben tomar nota:

46,1%

Aumento interanual de los saldos de las tarjetas de crédito en 2023

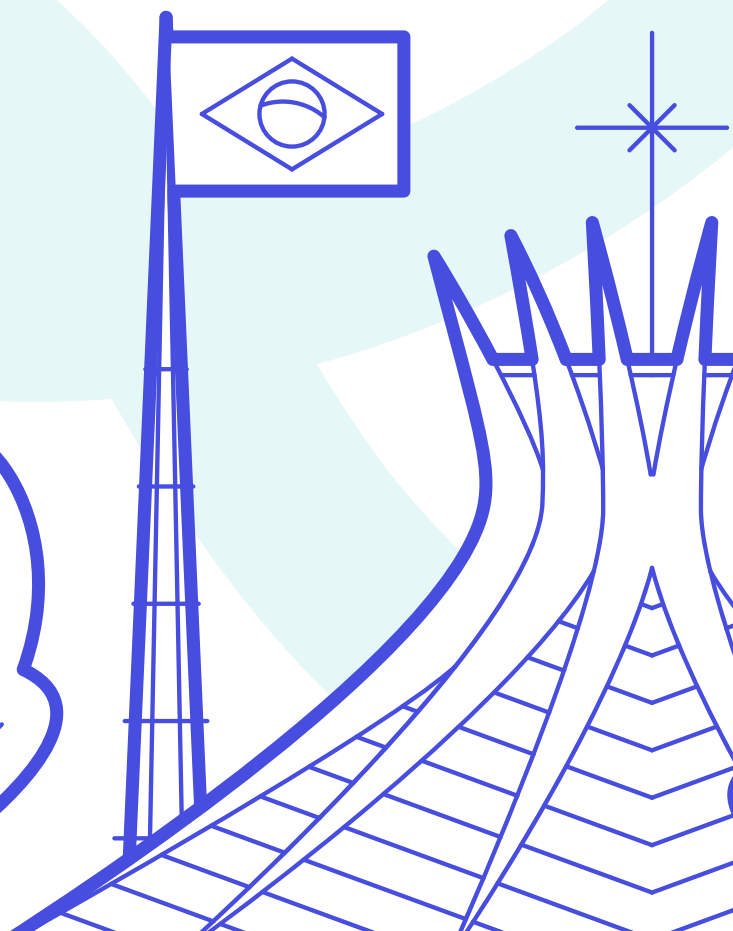
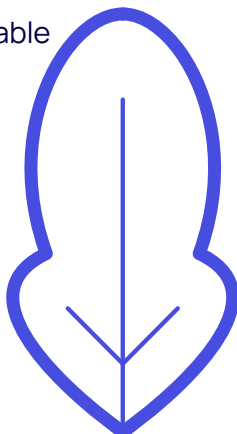
Riesgo de impago

Sigue siendo una preocupación a pesar de una menor deuda general, ya que este auge crediticio podría volverse problemático si las tasas de interés se mantienen altas⁶

Como en Brasil, la morosidad está aumentando y golpea especialmente a los prestamistas enfocados en los sectores de bajos ingresos.

El colapso de AlphaCredit, Crédito Real y Unifin en 2022 dejó claro lo frágil que puede ser el sistema cuando el crédito alternativo enfrenta un entorno económico inestable. Estas instituciones prestaron agresivamente a consumidores de ingresos bajos y medios, tradicionalmente “no bancarizados”, y cuando la capacidad de pago se debilitó, las consecuencias fueron inmediatas.⁷

Si las tasas de interés siguen altas, es probable que aumente la presión para cumplir con los pagos —particularmente entre los más vulnerables financieramente.



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

⁷ Los tenedores de bonos extranjeros pierden 5.000 millones de dólares tras el colapso de la banca en la sombra mexicana — Bloomberg

Lo que viene: condiciones económicas más duras y mayor riesgo de impago

De cara a 2025 y los años siguientes, se espera que las condiciones económicas ejerzan aún más presión tanto sobre los consumidores como sobre los acreedores. Las proyecciones indican:

- ✿ Se proyecta que el crecimiento económico de América Latina será de apenas 1,9% para 2025-2026, quedando por detrás de otros mercados emergentes.
- ✿ Es probable que los bancos centrales mantengan altas las tasas de interés debido a la inflación persistente en el sector de servicios.
- ✿ Estas condiciones mantendrán, o incluso aumentarán la presión financiera sobre los hogares que ya tienen dificultades para pagar sus deudas.

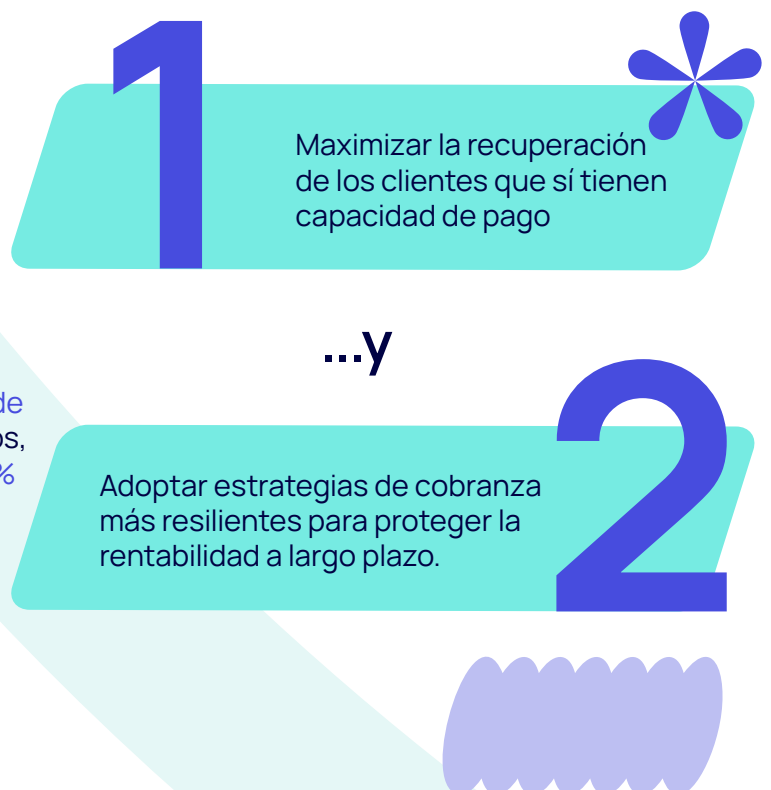
La amenaza de una guerra comercial global añade una nueva capa de incertidumbre. Las proyecciones económicas sugieren lo siguiente:

- ✿ Una guerra comercial podría reducir el PIB de México en un 1,7% en un plazo de cinco años, y la inflación podría aumentar hasta un 2,3% en un escenario con aranceles del 25%⁸
- ✿ En otros países de América Latina, el impacto directo podría ser menos severo. Sin embargo, si una guerra comercial con Estados Unidos afecta negativamente a la economía de China, esto reduciría la demanda de materias primas latinoamericanas, perjudicando a las economías de la región⁹

Las tasas de interés elevadas ya están agravando la situación en toda la región. En Brasil, las tasas de interés para créditos al consumo han superado el 40 % tras los aumentos del banco central, lo que aumenta aún más la presión sobre los hogares que ya enfrentan dificultades para pagar sus deudas.¹⁰

Esta combinación de bajo crecimiento, inflación persistente y altos costos de endeudamiento probablemente incrementará la presión financiera sobre aún más consumidores.

A medida que las tasas de morosidad continúan en aumento, los acreedores deben centrarse en:



2.

Una nueva era de protección al consumidor está cambiando las reglas del juego financiero en LATAM

Puntos clave:



Los gobiernos de toda América Latina están implementando reglas más estrictas para proteger a los consumidores, en respuesta al crecimiento del endeudamiento de los hogares



La Ley de Sobreendeudamiento de Brasil, promulgada en 2021, exige mayor transparencia por parte de los prestamistas y permite a los consumidores solicitar la renegociación de deudas a través de los tribunales



Las leyes de protección al consumidor y las regulaciones de PROFECO en México regulan estrictamente cómo se llevan a cabo las cobranzas, con un enfoque en el trato respetuoso y la privacidad



La Ley 2300 de Colombia, introducida en 2023, limita cuándo, cómo y con qué frecuencia los acreedores pueden contactar a los deudores



Se espera que los marcos regulatorios se vuelvan aún más estrictos en toda la región en los próximos años



Los métodos de cobranza éticos y centrados en el cliente ayudarán a los acreedores a anticiparse a estos cambios y evitar sanciones



A medida que la deuda del consumidor aumenta en toda América Latina, los entes reguladores están interviniendo para proteger a los prestatarios más vulnerables frente a prácticas de préstamo poco éticas y métodos de cobranza agresivos.

En solo los últimos años, Brasil, México y Colombia han implementado reformas de gran alcance — y se espera que otros países sigan el mismo camino.

Brasil: nuevos derechos para los consumidores, nuevas responsabilidades para los prestamistas

La Ley de Sobreendeudamiento de Brasil (Lei do Superendividamento), vigente desde 2021, busca proteger a los consumidores en situación financiera crítica mediante:

La obligación de que los prestamistas divulguen de forma clara las condiciones de los créditos

La posibilidad de que los consumidores soliciten la renegociación judicial de sus deudas

Según la ley, los jueces deben garantizar que al menos el 25% del salario mínimo de 2022 (R\$303,00 o aproximadamente USD 57,80) quede reservado para el deudor. Sin embargo, organizaciones de defensa del consumidor consideran que este umbral es demasiado bajo y han interpuesto demandas para revisar o anular el decreto.¹¹



México: cumplimiento de prácticas de cobranza éticas y transparentes

México ha desarrollado uno de los marcos regulatorios más completos de América Latina para proteger a los consumidores frente a prácticas agresivas de cobranza. Una combinación de leyes de protección al consumidor, servicios financieros, privacidad y derecho penal regula estrictamente cómo se pueden cobrar las deudas, especialmente cuando se trata de consumidores vulnerables.

La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros,

en particular los Artículos 17 Bis 1 al 4, exige que las instituciones financieras registren y supervisen a las agencias de cobranza externas. Además, la ley faculta a los organismos reguladores como CONDUSEF (para entidades financieras) y PROFECO (para entidades comerciales) a establecer normas vinculantes sobre cómo debe llevarse a cabo la cobranza de deudas

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), reforzada por el Decreto A/002/2015,

prohíbe expresamente el acoso, engaño o intimidación. El decreto también restringe el contacto a un horario de 7 a.m. a 10 p.m. en días hábiles, y prohíbe el uso de lenguaje abusivo o comportamientos amenazantes¹³

La Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares

prohíbe a los acreedores divulgar información sobre deudas a terceros, protegiendo así la privacidad del deudor y evitando daños reputacionales¹⁴

El artículo 284 Bis del Código Penal Federal,

introducido en 2017, penaliza las prácticas ilegales de cobranza extrajudicial, incluyendo violencia, intimidación, suplantación de autoridades o uso de documentos legales falsos — con sanciones de hasta cuatro años de prisión¹⁵

Elevando el nivel de los estándares de cobranza

Para los acreedores que operan en México, estas leyes exigen más que simples listas de verificación para el cumplimiento. Requieren un cambio profundo de enfoque: las cobranzas deben ser transparentes, respetuosas y responsables — y, por encima de todo, alineadas con los derechos del consumidor a la dignidad, la privacidad y un trato justo.

¹⁴ Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares - Gobierno de México

¹⁵ México: nuevo delito penal — cobranza extrajudicial ilegal - Global Compliance News

Colombia: reglas estrictas sobre frecuencia de contacto y consentimiento

En 2023, Colombia promulgó la Ley 2300, una actualización significativa en materia de protección al consumidor financiero. Esta ley impone controles rigurosos sobre cómo los acreedores pueden comunicarse con los deudores.

En concreto:



Los acreedores solo pueden contactar a los deudores durante los horarios autorizados



Deben obtener consentimiento expreso por parte del deudor para cada canal de comunicación (por ejemplo, teléfono, WhatsApp, mensajes de texto SMS), y los deudores pueden modificar o revocar ese consentimiento en cualquier momento



Una vez realizado el contacto directo, no se podrá volver a contactar al deudor más de una vez al día, ni a través de múltiples canales en la misma semana¹⁶

Colombia refuerza la protección al consumidor

Estas reglas están diseñadas para limitar el acoso y proteger la privacidad del consumidor y conllevan riesgos importantes de incumplimiento para las organizaciones que no adapten sus prácticas.



Lo que viene: la regulación será inevitable

A medida que la deuda de los hogares sigue en aumento, crece la presión sobre los legisladores para proteger a los ciudadanos del endeudamiento abusivo y de tácticas agresivas de cobranza. Incluso en los países donde aún no se han implementado grandes reformas, la dirección es clara: los acreedores proactivos deben empezar a prepararse desde ahora.

Quienes adopten estrategias éticas y digitales desde el principio estarán blindando sus operaciones para el futuro, evitando sanciones y, al mismo tiempo, construyendo relaciones más sólidas y sostenibles con sus clientes.

Las empresas que se adelantan al cambio ya están usando IA para detectar a tiempo a clientes

vulnerables, ofrecer soluciones adecuadas y adaptar sus procesos de cobranza. Estos sistemas permiten identificar señales de estrés financiero antes de que escalen, lo que facilita una intervención proactiva y centrada en el cliente.

Las instituciones financieras que prosperen en esta nueva era no serán las que se resistan a la regulación, sino aquellas que la vean como una oportunidad para innovar y lograr mejores resultados para sus clientes y comunidades.

Perspectiva experta

En regiones como América Latina, donde la inclusión financiera sigue siendo un proceso en desarrollo, es fundamental que las estrategias de cobranza equilibren la eficacia con la empatía. Uno de los principales desafíos es comprender la situación particular de cada cliente y personalizar el enfoque de una forma que no solo sea realista, sino también verdaderamente solidaria, permitiendo que las personas avancen hacia un bienestar financiero duradero y alcancen sus objetivos.

La tecnología y la inteligencia artificial tienen un papel clave en esta evolución: nos ayudan a responder a las necesidades individuales con soluciones significativas y escalables.



Ranferi Fierros

Director de Estrategia de Cobranza, Banco Azteca

3.

Los consumidores digitales esperan mejores experiencias y las cobranzas tradicionales no están a la altura

Puntos clave:

82%

de las transacciones bancarias brasileñas ahora son móviles

340%

de crecimiento de la industria fintech en América Latina entre 2017 y 2023

25%

de aumento en cuentas resueltas y un +15% en ahorro de costos, demuestran que las estrategias digitales funcionan

86%

de los consumidores prefieren los portales de autoservicio antes que hablar con agentes, según datos de InDebted



Las estrategias de cobranza tradicionales, basadas en llamadas constantes, no logran captar a los consumidores digitalmente conectados, que prefieren métodos de autoservicio digitales



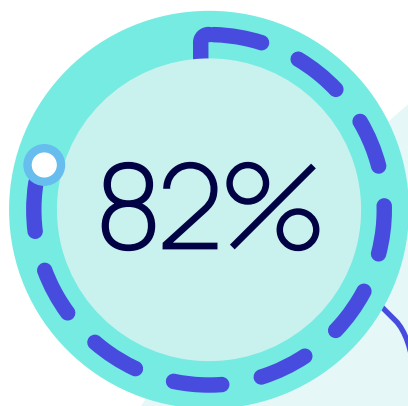
Los acreedores que no modernicen sus operaciones de cobranza corren el riesgo de perder la confianza del cliente, dañar su marca y obtener menores tasas de recuperación

La tendencia es clara: el auge de las fintech en América Latina es imparable. Los consumidores están gestionando su dinero a través de apps, billeteras móviles y bancos digitales. Han adoptado experiencias digitales fluidas y fáciles de usar y cuando se trata de cobranzas, esperan lo mismo.

Esto significa que los acreedores deben adaptarse para ofrecer una experiencia de cobranza moderna, a la altura de lo que los consumidores merecen. Hacerlo no solo protege la reputación de la marca sino que también mejora el rendimiento en la recuperación de deudas.

La adopción digital en LATAM avanza a toda velocidad

El crecimiento fintech está explotando en toda la región. Entre 2017 y 2023, el ecosistema fintech de América Latina creció un **340%**, y el uso de soluciones **Buy Now, Pay Later, BNPL (compra ahora, paga después)**, aumenta con una tasa compuesta anual superior al **20%**. La banca móvil ya es la norma:



Una encuesta de McKinsey reveló un fuerte aumento en el uso de pagos móviles en toda la región, especialmente en Argentina y Perú¹⁸

de todas las transacciones bancarias en Brasil se realizaron a través del móvil en 2023¹⁷



Con la masificación de las fintech, las cobranzas tradicionales ya no encajan. Las estrategias basadas en llamadas constantes chocan con consumidores que esperan resolver todo desde su celular, en segundos y sin fricciones.

¹⁷ El Banco Central publica estadísticas de 2023 sobre pagos minoristas y tarjetas en Brasil — Demarest

¹⁸ La rápida evolución de los pagos en América Latina — McKinsey

Las estrategias de cobranza tradicionales frustran a consumidores digitales y estresados

Ofrecer una experiencia moderna tipo fintech para la banca y el crédito — pero recurrir a enfoques agresivos y obsoletos para la cobranza — genera frustración y decepción en los clientes.

Cada vez más prestamistas están subiendo la vara con enfoques empáticos: avisos dentro de la app, períodos de gracia y cuotas flexibles. Eso marca el nuevo estándar del sector.

Las estrategias tradicionales centradas en llamadas constantes corren el riesgo de alejar a consumidores que ya están bajo presión:



Según la Encuesta Nacional de Salud Financiera 2023 en México, el 43,8% de los adultos afirmó preocuparse por el aumento de sus deudas, y muchos reportaron ansiedad sobre cómo pagarlas¹⁹



Cuando los acreedores responden a esa ansiedad con llamadas insistentes y presión, no solo obtienen peores resultados: también generan experiencias negativas que deterioran la fidelidad a largo plazo. Muchos prestatarios simplemente ignoran o bloquean las llamadas, y la confianza se erosiona

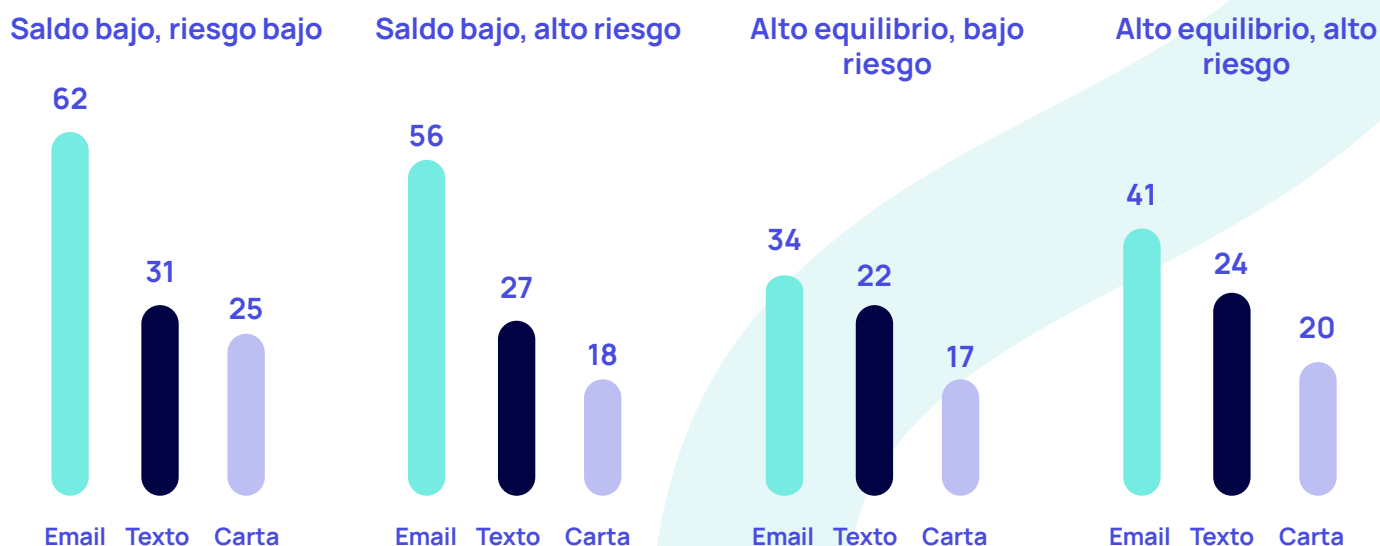


Los acreedores que no reconocen el peso emocional de la deuda, y no adaptan su enfoque de cobranza, corren el riesgo de ser percibidos como poco éticos, dañando su reputación y perdiendo la lealtad del cliente a largo plazo



Los enfoques digitales mejoran el desempeño en cobranzas y la satisfacción del cliente

Investigaciones de McKinsey demuestran que los consumidores modernos prefieren con claridad ser contactados por canales digitales cuando se trata de cobranzas.



Canales de comunicación preferidos por los clientes de tarjetas de crédito, adaptado de McKinsey & Company

¿El resultado? Las organizaciones que adoptan estrategias de cobranza digitales logran:

+25%

aumento en las tasas de resolución para cuentas con más de 30 días de atraso

+15%

reducción en los costos de cobranza

5X

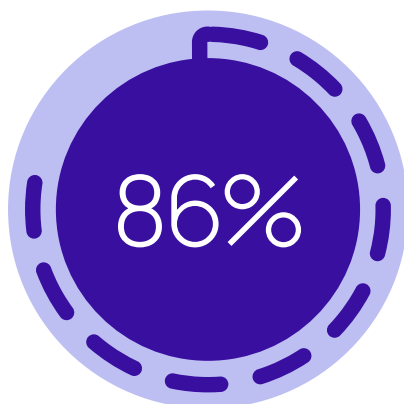
impulso a la participación del cliente a través de estrategias digitales²⁰

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

Los propios datos de InDebted lo confirman. Hemos observado:



de aumento de las conversiones de pagos por correo electrónico gracias a una comunicación altamente personalizada y optimizada con IA. La IA ajusta el tono, el lenguaje y el contenido para cada segmento, aprendiendo continuamente del rendimiento para potenciar el impacto.



de los clientes prefieren los portales de autoservicio en lugar de hablar con agentes. Gestionar sus deudas a través de un portal en línea es más cómodo y menos estresante que hablar con un agente, lo que ofrece a los consumidores mayor control sobre el proceso y menos presión.



de los clientes que están al día lo hacen después de abrir un simple email.

El mensaje es claro:

Una cobranza empática y digital no solo es mejor para los clientes sino también es mejor para el negocio. Los prestatarios modernos no esperan menos.

Perspectiva experta

Estamos viendo una desconexión importante entre la forma en que los prestatarios latinoamericanos gestionan sus deudas y cómo operan las cobranzas tradicionales. Los consumidores modernos prefieren resolver sus deudas de forma independiente, a través de canales digitales. Y no se trata solo de conveniencia; se trata de dignidad. Las personas con estrés financiero no necesitan presión, necesitan opciones.

Los acreedores que apuestan por lo digital desde el principio ven resultados reales: más

interacción, mejor recuperación, menos gastos y relaciones más fuertes con sus clientes.

El autoservicio no es solo eficiente: es una ventaja compartida en la economía digital de hoy.



Stuart Ahmet

Líder de expansión a nuevos mercados, InDebted

4.

Los sistemas heredados dificultan ofrecer una experiencia moderna al cliente

Puntos clave:



Para ofrecer una cobranza digital eficaz se necesita una base tecnológica moderna, incluida la capacidad de ofrecer opciones de autoservicio y canales de comunicación digitales



El análisis de datos, la inteligencia artificial y la automatización son esenciales para segmentar clientes y personalizar la experiencia, pero suelen estar ausentes en los sistemas actuales de muchos acreedores



Aún hoy, muchas entidades en América Latina gestionan sus cobranzas con sistemas anticuados, incluso hojas de Excel



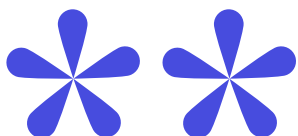
La tecnología de cobranzas suele ir rezagada respecto a otros componentes del ecosistema tecnológico crediticio



La mayoría de los acreedores cuenta con datos, pero carece de las herramientas o el conocimiento técnico para convertirlos en acciones efectivas



Estas limitaciones afectan la experiencia del cliente, reducen la eficiencia operativa y perjudican los resultados de cobranza



Está claro que los acreedores en toda América Latina enfrentan una creciente presión para hacer que la experiencia de cobranza sea lo más fluida y centrada en el cliente posible. Pero resulta difícil adoptar este enfoque moderno cuando las instituciones financieras siguen operando con infraestructuras tecnológicas heredadas que limitan su capacidad de evolución.

La base de una cobranza digital eficaz es una infraestructura tecnológica sólida

Una estrategia moderna de cobranza no se trata solo del tono o los canales: requiere contar con los sistemas adecuados para respaldar una experiencia digital desde el inicio.

Sin estas capacidades, los acreedores no pueden ofrecer la experiencia que los consumidores esperan ni optimizar su desempeño operativo y financiero.

Esto implica:

Establecer la tecnología e infraestructura necesarias para habilitar canales digitales y opciones de autoservicio

Utilizar analítica de datos, inteligencia artificial y automatización para identificar y segmentar a los clientes según sus preferencias²¹



Pero la tecnología heredada sigue frenando a muchos acreedores

Para avanzar hacia una cobranza digital, hacen falta dos cosas: infraestructura robusta y datos accionables. Pero en muchas organizaciones, estos elementos siguen siendo un desafío:



Los procesos de cobranza todavía dependen de sistemas antiguos o soluciones improvisadas que ya no responden a la complejidad actual del mercado



Los sistemas bancarios centrales tradicionales dificultan tener una visión unificada del historial crediticio del cliente, lo que genera ineficiencias como contactarlo varias veces por productos distintos



Integrar los canales digitales que prefieren los consumidores —como los chatbots— a estos sistemas antiguos también representa un gran reto técnico



Todo esto limita gravemente la posibilidad de adoptar automatización, personalización y canales digitales de interacción, elementos clave para una cobranza moderna y eficaz

La brecha de datos en las colecciones

Aunque muchas instituciones financieras han invertido fuertemente en digitalizar la adquisición de clientes y los servicios bancarios principales, el área de cobranzas a menudo ha quedado rezagada — funcionando aún sobre sistemas antiguos que no responden a las expectativas actuales del cliente.

Como señaló Paul Jozefak, cofundador de Receeve, en nuestro [reciente seminario web](#):

Los acreedores apenas están alcanzando el punto en el que deberían haber estado hace diez años. La automatización y la digitalización recién están

ocurriendo ahora. Al final, todo se reduce a los datos y muchas veces, no se están usando de forma eficaz. En la actualidad, la tecnología se está usando para recolectar e incluso generar datos, pero casi nadie los está aprovechando realmente.



Paul Jozefak

Cofundador de Receeve

Sin una infraestructura adecuada de datos y capacidades analíticas sólidas, los acreedores carecen de las herramientas necesarias para extraer información relevante que permita ofrecer experiencias personalizadas de alta calidad y mejorar el rendimiento en cobranzas.

Esta brecha tecnológica representa tanto un desafío como una oportunidad. Los acreedores latinoamericanos que logren superar las limitaciones de sus sistemas heredados e implementar soluciones modernas podrán obtener ventajas significativas en desempeño de cobranza, eficiencia operativa y satisfacción del cliente.

Enfrenta estos cuatro desafíos con un enfoque de cobranza impulsado por IA y centrado en las personas

Hemos presentado cuatro grandes desafíos que los acreedores en América Latina deben abordar para mantenerse competitivos en un mercado en rápida evolución:



1.*

Los consumidores latinoamericanos están enfrentando niveles de endeudamiento y morosidad cada vez más altos — una tendencia que probablemente empeore en los próximos años. Esto aumenta significativamente el riesgo de impago para los acreedores

2.*

A medida que crece la deuda en los hogares, los gobiernos de LATAM están reforzando la protección al consumidor como nunca. Esto plantea un reto, pero también una gran oportunidad para innovar

3.*

Los consumidores modernos, orientados al móvil, esperan que la experiencia de cobranza esté a la altura de la experiencia fintech: accesible, ágil y empática. Las tácticas tradicionales no logran engancharlos

4.*

La cobranza digital eficaz requiere soluciones tecnológicas modernas que impulsen la eficiencia operativa, lo que implica que los acreedores deben dejar atrás los sistemas heredados que hoy los están limitando

Para adaptarse a este nuevo entorno, los acreedores deben dejar atrás los enfoques de cobranza obsoletos y las tecnologías anticuadas. Necesitan soluciones modernas e integrales que impulsen mayores ingresos por cobranza, generen ahorros en costos y mejoren la experiencia del cliente.

Mejora tu desempeño en cobranzas con soluciones impulsadas por IA

Con las tasas de morosidad en aumento en toda América Latina, mejorar tanto la experiencia del cliente como el rendimiento en cobranzas nunca ha sido tan urgente.

En InDebted, combinamos lo último en tecnología de cobranza impulsada por inteligencia artificial con un enfoque empático y humano. Esto

nos permite ofrecer una experiencia fluida y personalizada, que impulsa las tasas de repago y reduce los costos operativos.

Liquidación un 40% mayor

La solución [Collect](#) de InDebted mejora la liquidación hasta en un 40% en comparación con las agencias tradicionales, lo que permite a los acreedores impulsar el rendimiento y mantener satisfechos a los clientes.

Cumple con la norma y cuida a tus clientes más vulnerables

Las presiones económicas en América Latina han dejado a muchos consumidores en situaciones de vulnerabilidad financiera. Collect utiliza inteligencia artificial para detectar de forma proactiva estos casos, analizando más de 225 indicadores de riesgo para identificar automáticamente las cuentas que podrían necesitar apoyo especializado.

Además, Collect ofrece opciones de pago flexibles, incluidos planes personalizados, que permiten a los clientes encontrar soluciones sostenibles según sus posibilidades.

Estas funcionalidades ayudan a los acreedores a cumplir con las regulaciones sobre el trato a clientes vulnerables, asegurando que cada persona reciba el apoyo adecuado en el momento oportuno. Con las normativas locales integradas en nuestra infraestructura por código, todas las

actividades de cobranza se alinean con las leyes y regulaciones vigentes.

Adoptar un enfoque de cobranza centrado en el cliente —o trabajar con aliados como InDebted, que priorizan la ética y la empatía, permite a las empresas marcar una diferencia real en la salud financiera de sus comunidades. En LATAM, donde muchos clientes viven bajo presión, tratarlos con respeto es mucho más que una buena práctica: es una ventaja competitiva que genera confianza, reputación y mayor inclusión financiera.

Con operaciones en siete regiones globales, incluyendo mercados exigentes como EE. UU., InDebted brinda a los acreedores latinoamericanos las herramientas necesarias para [cumplir con la normativa](#) y ofrecer una experiencia moderna, humana y efectiva.

Responde a las expectativas del cliente con una experiencia fluida

Los prestatarios modernos en América Latina esperan una experiencia a la altura de los estándares digitales actuales. Collect ofrece justamente eso mediante una estrategia de contacto omnicanal, que logra un 282 % más de interacción en comparación con los enfoques tradicionales centrados solo en llamadas, al

comunicarse a través de canales como correo electrónico y WhatsApp.

Nuestro portal de autoservicio brinda a los consumidores la autonomía para gestionar su cuenta de forma independiente, resolviendo su saldo a su manera, sin necesidad de hablar con un

agente. Los clientes prefieren abrumadoramente esta opción: nuestros datos muestran que el 86% elige usar el portal de autoservicio.

Y para quienes prefieren asistencia humana, contamos con agentes especializados capacitados para ofrecer orientación empática, enfocada en soluciones sostenibles en lugar de

aplicar presión. Este compromiso con el respeto y la atención humana se refleja en nuestro promedio de 4,8 estrellas en más de 2.500 reseñas en Google, un testimonio del cuidado que nuestros agentes ponen en cada interacción.

Moderniza tu operación con tecnología escalable y de última generación

Intentar escalar una estrategia de cobranza digital eficaz usando tecnología obsoleta y hojas de cálculo en Excel es una batalla cuesta arriba para la mayoría de las organizaciones.

Para los acreedores que gestionan sus cobranzas de forma interna, Recееve ofrece una forma poderosa de modernizar sin necesidad de reemplazar por completo tu infraestructura tecnológica.

Recееve es un software de cobranza empresarial, impulsado por inteligencia artificial, que se integra fácilmente con los sistemas existentes. Brinda a los equipos internos las herramientas que necesitan para tener éxito.

Fluida, inteligente y escalable: Recееve para la nueva era de cobranzas



Obtener información útil y precisa a través de analítica de datos en tiempo real y paneles personalizados



Escalar operaciones de manera eficiente para gestionar volúmenes crecientes



Tomar mejores decisiones gracias a funcionalidades de IA como el comportamiento crediticio



Mantener el control total sobre la estrategia de cobranza, apoyándose en tecnología avanzada

Alianza con las fintech más innovadoras de América Latina

InDebted ya colabora con líderes del sector en toda **Latinoamérica**. Como expresó Angel Peña, CEO de la fintech mexicana APLAZO.MX, sobre **nuestra alianza**:

Estamos encantados de asociarnos con InDebted. Su enfoque innovador y centrado en el consumidor en la cobranza de deudas se alinea perfectamente con nuestros valores de transparencia y confianza. Juntos, buscamos establecer un nuevo estándar de soluciones financieras éticas y basadas en tecnología en la región.



Angel Peña

APLAZO.MX CEO

Cobranzas impulsadas por IA

InDebted ya está ayudando a empresas en toda la región a mejorar sus resultados y ofrecer una experiencia de cobranza moderna, eficiente y centrada en el cliente.

¿Listo para descubrir lo que un socio moderno, impulsado por IA, puede hacer por tu negocio en América Latina?

Contacta a nuestro equipo >

Descubre cómo estamos redefiniendo el futuro de la industria en: indebted.co

Las organizaciones con visión de futuro eligen las soluciones de cobranza y toma de decisiones de InDebted para superar los métodos tradicionales, ofrecer experiencias superiores al cliente y contribuir al bienestar financiero general.

Con la misión de transformar el mundo de la deuda de consumo de forma definitiva, nuestras soluciones Collect y Receeve permiten a las empresas dejar atrás los enfoques obsoletos y adoptar una nueva generación de innovación en cobranzas.