TransUnion

QUICK GUIDE

Entendiendo la evolución del portafolio y gestionando estrategias adecuadas durante el COVID-19

A causa de la pandemia de COVID-19 que ha afectado la economía global, muchos consumidores están luchando con sus finanzas. **6 de cada 10 (61%) de los consumidores indicaron que los ingresos de su hogar se vieron afectados.**[1] Estos consumidores esperan que no puedan pagar sus facturas o préstamos en 6 semanas debido a dificultades financieras, con un promedio de $ 1,000 dolares.

El estrés puede conducir a un cambio en los comportamientos del consumidor, lo que aumenta conductas fraudulentas. Si bien la situación financiera de los consumidores cambia rápidamente, **los entidades deben trabajar para identificar de manera proactiva las dificultades que tienen los consumidores** y mitigar al máximo los riesgos a los que se pueda estar expuesto.

En esta guía, brindaremos enfoques que pueden ayudar a las entidades a estabilizar sus carteras y desarrollar estrategias de gestión de cuentas para afrontar la crisis.

El valor de los datos de tendencia de crédito para la gestión de cuentas

La conciencia temprana de los cambios en el riesgo de crédito de los clientes es esencial. Las entidades deben evaluar la salud financiera general de los consumidores en sus billeteras, incluidos productos de otras entidades del mercado.

Con un score tradicional, las entidades solo pueden ver el comportamiento de los consumidores teniendo en cuenta un sólo punto en el tiempo. Es decir, los datos crediticios tradicionales muestran a un consumidor que tiene 30% de utilización del crédito rotativo disponible o un consumidor con $ 5,000 en saldo de tarjeta de crédito.

Los datos de de crédito tendenciales proporcionan una visión mejorada de comportamiento y trayectoria financiera de los consumidores a lo largo del tiempo. Analizando la tendencia se podrá observar un 30% de utilización que tiene un constante aumento en sus saldos, con un saldo actual en la tarjeta de $ 5,000. Su tendencia puede demostrar que durante 18 meses ha estado creciendo de forma elevada.

Esta información permite entender si un consumidor está teniendo un exceso de capacidad o ha acumulado una deuda rápidamente, una señal de que pueden estar comenzando a tener dificultades.

Es de gran importancia usar indicadores de riesgo financiero, para optimizar la estrategia y recursos en la etapa de cobranzas

El exceso de pago agregado (AEP) mide cuánto, en conjunto, los pagos reales excedieron los pagos mínimos requeridos adeudados. Eso se puede calcular sobre cualquier período de tiempo basado en las operaciones de un consumidor.

	Tarjeta 1	Tarjeta 2	Tarjeta 3
Pago mínimo	$80	$120	$400
Pago Realizado	$80	$120	$1,000

AEP = **Total Pagos Realizados – Total Pagos Mínimos** / ($80+$120+$1,000) - ($80+$120+$400) = **$600**

Un buen indicador de la capacidad de pago de un consumidor

[1] Encuesta de consumidores de TransUnion a 3,035 adultos realizada del 13 al 14 de abril de 2020 por Transunion.
AEP por sus siglas en Ingles: Aggregate Excess Payment

Usando AEP, las entidades pueden identificar y monitorear clientes en riesgo y planear estrategias de mitigación. Aquí hay ejemplos de cómo los datos de crédito tendenciales proporcionan ideas poderosas sobre el cambio en el comportamiento del consumidor.

Joe es un cliente existente de alto riesgo, (que ha dejado pasar 15 días después de su vencimiento en su préstamo de vehículo). Los datos crediticios de tendencia muestran que Joe presenta un crecimiento acelerado de su endeudamiento, 2 líneas de crédito en decrecimiento demuestran 100% de utilización de tarjetas de crédito en el último trimestre. Las entidades deberían desarrollar estrategias de divulgación activas para ofrecer asistencia, modificación u otras opciones de ayuda y asegurarse de tener la información de contacto actualizada de Joe.

Jason es miembro de una cooperativa de ahorro y crédito y presenta consumo en todas las líneas de crédito. Los datos de crédito tendenciales revelan que Jason tenía 5 consultas en los últimos 6 meses, $ 25 en promedio AEP y 69% de relación estimada de deuda a ingresos (DTI). Las estrategias de tratamiento para Jason podrían tener un alcance moderado. Las entidades financieras deben monitorear su situación regularmente y considerar un posible congelamiento de sus líneas de crédito y/o evaluación de los cupos otorgados. para Jason podrían incluir el alcance pasivo asistencia. Las entidades financieras deberían desarrollar estrategias agiles para mitigar el riesgo de deterioro a través del asesoramiento, modificación de condiciones u otras opciones de alivio; y asegurarse de tener la información de contacto actualizada de Joe.

Alena es una cliente existente y cuenta con un depósito a la vista. La información actualizada sobre los datos crediticios revelan que ella tiene solo 5% de utilización de tarjetas de crédito, 28% DTI estimado, $ 1,220 en AEP promedio en el último trimestre y $ 0 en pagos vencidos. Alena es una excelente candidata para nuevas ofertas y priorización para las estrategias de marketing.

Con los datos de crédito tendenciales, los entidades pueden priorizar el manejo de cuentas de manera apropiada y asignar recursos adecuados a las cuentas con mayor riesgo. Los consumidores que han hecho grandes pagos en exceso consistentemente son menos riesgosos porque demuestran una mayor capacidad para pagar deudas.

Estos consumidores probablemente tienen una situación financiera saludable de cara a esta recesión, por esta razón, las entidades pueden excluirlos de las estrategias de impacto de la recesión y usar sus recursos internos para ayudar a aquellos que son más riesgosos.

Además de los datos de crédito tendenciales, datos de crédito alternativos, que incluyen información de préstamos a corto plazo, préstamos instántaneos (compre aquí / pague aquí) préstamos con opción de compra: ayudan a las entidades financieras a identificar a los consumidores con mayor riesgo de morosidad.

Los que ingresaron por primera vez a préstamos a corto plazo, tenían más probabilidades de volverse morosos en los préstamos tradicionales que abrieron en los siguientes tres meses, que los consumidores que no solicitaron préstamos a corto plazo.[2] Este tipo de información brinda una visión holística de la salud financiera general de los consumidores.

Estrategias para gestionar una cartera en evolución

La frecuencia y el proceso para evaluar y gestionar una evaluación de cartera varía deacuerdo a la entidad. Las decisiones sobre evaluar el comportamiento a través de revisiones periódicas de cartera o alertas en tiempo real depende de las condiciones al interior sobre los requerimientos en tiempos de respuesta, personalización y volumen de datos a ser revisados.

Cuando las evaluaciones de cartera identifican signos de estrés financiero o morosidad temprana, las entidades financieras deben tomar las medidas necesarias para limitar una potencial morosidad grave. Por esta razón, las tendencias de los datos crediticios proporcionan información clave que les permite tomar decisiones sobre cómo segmentar, monitorear y ayudar a los consumidores durante la incertidumbre económica.

Las evaluaciones de portafolio pueden incluir atributos y algoritmos de crédito tendenciales, scores de riesgo y propensión, estimadores de ingresos y capacidad de pago. Las entidades pueden evaluar los cambios mensuales en los datos crediticios, como las variaciones del score, para desarrollar estrategias de tratamiento tempranas.

Reciba notificaciones de cambios en la salud crediticia de los consumidores con alertas en tiempo real

En estos tiempos sin precedentes, las entidades pueden necesitar alertas en tiempo real sobre los cambios en la salud crediticia de los consumidores, que le permiten a las entidades financieras a planear estrategias inmediatas.

[2]La morosidad grave se define como 90 días vencidos para tarjetas de crédito y tarjetas de marca privada, y 60 días vencidos para todos los demás productos de crédito.
DTI por sus siglas en Ingles: Debt-to-Income

Estas alertas de la administración de cuentas incluyen información previa a la morosidad, como el exceso de pago agregado y otros indicadores, magnitud del saldo, utilización y migración de score. Las entidades son notificados inmediatamente cuando un consumidor muestra signos de dificultades financieras, incluidos los productos con otras entidades. Con esta información, las entidades financieras pueden dar un tratamiento especializado y una priorización de acciones con el objetivo de evitar que los consumidores avancen en un deterioro de cartera.

Prepárese para involucrar exitosamente a sus clientes

Es fundamental utilizar la información de contacto más actualizada y precisa. Si un consumidor se encuentra en mora o no, las entidades deben desarrollar un seguimiento para validar y actualizar la información de contacto. Con estos datos se puede tener un rápido y eficiente contacto en caso de falta de pago. En una crisis como la que vivímos actualmente, a causa del COVID-19, las entidades deben centrar sus esfuerzos en estrategias eficientes.

Implemente datos con alto nivel de calidad

A medida que aumenta el número de fuentes de datos y la información se vuelve más obsoleta, las entidades necesitan verificar la calidad de dicha información. Según Forrester, 25% al 33% de una base de datos de contactos comerciales se vuelve obsoleta cada 12 meses.

Con soluciones de alta calidad de datos, las entidades pueden mejorar la experiencia del cliente, evitar multas regulatorias y mejorar sus procesos operativos. Las entidades deben considerar soluciones con calidad de datos que ayuden en la validación, relacionamiento y enriquecimiento. Las soluciones con estas características permiten estandarizar, vincular y actualizar la información del consumidor, como direcciones, correos electrónicos, nombres, cambios de nombre, números de teléfono y más. Esto ayuda a minimizar los duplicados, completar vacios, y finalmente entregar oportunamente información relevante al cliente. Con más consumidores para contactar en cobranzas, las entidades financieras deben canalizar sus recursos de la manera más eficientemente posible.

TransUnion

Para más información sobre el portafolio de productos que le permiten afrontar la pandemia ingrese a **transunion.do** o comuníquese con su Gerente de Cuenta

Acerca de TransUnion

TransUnion es una compañía global de información y conocimiento que hace posible la confianza en la economía moderna. Hacemos esto al proporcionar una imagen completa de cada persona para que pueda ser representada de manera confiable y segura en el mercado. Como resultado, las empresas y los consumidores pueden realizar transacciones con confianza y lograr grandes objetivos. A esta información la llamamos Información para el bien®
Una presencia líder en más de 35 países en los cinco continentes, TransUnion ofrece soluciones que ayudan a crear oportunidades económicas, excelente experiencias y empoderamiento personal para cientos de millones de personas.

 [2]La morosidad grave se define como 90 días vencidos para tarjetas de crédito y tarjetas de marca privada, y 60 días vencidos para todos los demás productos de crédito.