

PROPUESTA DE PILOTO

# Optimización de cobranza relacional mediante inteligencia artificial multicanal

Una capa conversacional que da al ejecutivo de campo más cobertura, mejor priorización y contexto previo a cada visita.



PREPARADA PARA

Bancamía

CONTACTO

Alejandro Acosta

VÁLIDA HASTA

10 de junio de 2026

## 01 · CONTEXTO

# Lo que vemos en la operación de Bancamía

---

01 Cobranza presencial relacional: visita y conocimiento dirigen recuperación

---

02 Inteligencia multicanal anticipa y prepara al ejecutivo

---

03 Reto: cobertura y priorización con información incompleta

---

04 Ejecutivos telefónicos en cartera preventiva, validación A/B en piloto

---



## 02 · OBJETIVO DEL PILOTO

# Evaluar cómo una capa de IA multicanal potencia la efectividad operativa y estratégica de la cobranza relacional.

---

El piloto buscará validar, en una ventana controlada, cómo herramientas de contacto automatizado e inteligencia conversacional complementan la gestión actual de los ejecutivos de campo. La meta no es reemplazar la cobranza relacional, sino entregarle al ejecutivo más contexto, mejor priorización y mayor cobertura previa.



## Una ventana acotada para medir impacto real

### CIUDAD

Bogotá

### GRUPO PILOTO

Dos grupos piloto controlados en Bogotá: (1) ejecutivos especializados de cobranza en campo para cartera 31–90 DPD, y (2) equipo de gestión telefónica para cartera preventiva.

### SEGMENTOS SUGERIDOS

31–90 DPD (ejecutivos de campo)

Preventiva (equipo de gestión telefónica)

*Volumen estimado: ~600 deudores para el grupo de campo (31–90 DPD) y ~1.000 deudores para el grupo de gestión telefónica (preventiva). La retroalimentación operativa entre equipos se realizará con cadencia diaria para el tramo de campo, y por campaña para el tramo preventivo. Segmentos y volúmenes ajustables antes del arranque.*

## 04 · CÓMO FUNCIONA

## Cómo opera Recaudo AI dentro del piloto

---

## CANALES

- Llamadas de voz impulsadas
  - WhatsApp
  - SMS automatizados
- 

## CAPACIDADES

- Clasifica: intención de pago, disputa, dificultad, rechazo
  - Tipifica automáticamente intención y calidad de promesa
  - Detecta mejor canal y horario por cliente
  - Identifica cambios de situación y datos desactualizados
  - Cumple Ley 2300 y Ley 1581
- 

## RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Prioriza visitas según disposición real de pago
  - Identifica clientes con mayor intención de pago
  - Reduce gestión improductiva en campo
  - Entiende contexto antes de la visita
  - Recomienda siguiente acción óptima por caso
-

## 05 · CASOS DE ÉXITO

## Lo que hemos visto en otros pilotos

*Cada cliente es distinto y cada cartera se comporta diferente. Lo siguiente es directional, no determinista — referencia de qué tipo de impacto hemos visto en operaciones comparables.*

---

**Banco regional · LATAM**  
Cartera 250K cuentas · mora 1-60

**+38% recuperación temprana  
sobre el grupo control**

Piloto de 90 días

---

**Cooperativa financiera**  
Cartera 80K cuentas · preventiva +  
1-30

**2.6x contactabilidad vs.  
operación tradicional**

6 meses en producción

---

**Banco grande · cartera  
masiva**  
1.2M cuentas · mora 1-90

**-42% costo por cuenta  
gestionada**

12 meses en  
producción

---

# Modelo de validación con grupo control

El piloto se evaluará mediante un esquema comparativo que permita aislar el impacto real de la capa de IA sobre la operación, sin depender de percepciones subjetivas.

---

## GRUPO A

Grupo desafiante:  
ejecutivos / asesores con  
apoyo de Recaudo AI  
(misma zona y perfil de  
cartera)

*vs.*

## GRUPO CONTROL

Grupo campeón:  
ejecutivos / asesores  
en operación tradicional  
(misma zona y perfil de  
cartera, sin intervención  
de IA)

---

## Qué podríamos medir durante el piloto

### EFICIENCIA OPERACIONAL

---

Cobertura efectiva de cartera

---

Porcentaje de clientes contactados antes de la visita

---

Reducción de gestión improductiva

---

Tiempo operativo optimizado por ejecutivo

---

Incremento en capacidad de gestión

---

### INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

---

Efectividad de priorización de cartera (calidad de la ruta de visitas generada)

---

Identificación del mejor canal y horario por cliente

---

Efectividad de la siguiente mejor acción recomendada

---

### IMPACTO FINANCIERO

---

Recuperación incremental vs. grupo control (métrica principal de éxito del piloto)

---

Mejora en calidad de promesas de pago (promesas cumplidas vs. prometidas)

---

Reducción de rodamiento entre tramos de mora

---

Velocidad de normalización de cartera

---



## Integración con la infraestructura de Bancamía

Recaudo AI se adapta al proceso de Bancamía. La información puede integrarse en el formato más conveniente para el equipo de tecnología (API, CSV u otro mecanismo acordado). Para el tramo de campo, el intercambio de datos operativos tendrá cadencia diaria, de forma que la priorización de visitas se actualice en tiempo real. Los guiones y protocolos conversacionales serán compartidos previamente para validación interna por parte de las áreas de Experiencia del Cliente, Protección al Consumidor y Legal de Bancamía, antes de salir a producción.

### MECANISMOS DISPONIBLES

- |    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 01 | API                                |
| 02 | CSV                                |
| 03 | Conexiones seguras dedicadas       |
| 04 | Mecanismos definidos conjuntamente |

# Cómo arrancamos

---

## 01

### Onboarding y entrenamiento

SEMANAS 1 – 3 · ~3 SEMANAS

- Entendimiento operativo de la cobranza actual
  - Definición conjunta de flujos y reglas
  - Entrenamiento de la IA con el lenguaje y políticas de Bancamía
  - Validación conjunta antes de salir a producción
- 

## 02

### Pruebas controladas

SEMANAS 4 – 5 · ~2 SEMANAS

- Validación de conversaciones en entorno controlado
  - Revisión de compliance con su equipo
  - Ajustes operativos antes del arranque productivo
- 

## 03

### Piloto productivo

SEMANAS 6 – 13 · ~8 SEMANAS

- Ejecución controlada con el grupo piloto y el grupo control
  - Monitoreo continuo y reportes semanales
  - Análisis comparativo del impacto operacional y financiero
  - Iteración de estrategia con su equipo a lo largo del piloto
-

PARA ARRANCAR

# Conversemos.

Estamos listos para agendar la sesión de descubrimiento operativo con su equipo de cobranzas y tecnología, y aterrizar el alcance del piloto.



CONTACTO EN CALLBOOK

**lucia@callbook.ai**

PARA

**Alejandro Acosta**

CARGO

**Estrategia Digital y  
Cobranzas**