

Boletín Financiero



Alejandro Barbachano, CRM
Subdirector / P&C Placement Vice President
abarbachano@mx.lockton.com



Margarita A. Chávez Alvear
Producer TCI/Dirección
MChavez@mx.lockton.com



Karla Castro Tepale
Placement Daños
Responsabilidad Civil | Líneas Financieras
kcastro@mx.lockton.com

Seguro de crédito

Llamadas efectivas para el cobro de un crédito vencido

PREVIO A LA LLAMADA

¿Quién puede llamar al cliente? No todos los empleados están preparados para hacer una llamada telefónica tan delicada. Asegúrese de confiar solo a personas que estén calificadas y que hayan completado la capacitación en este campo. Los criterios importantes son:

- Conocer las objeciones habituales de los deudores tener preparados los argumentos apropiados en todas las situaciones
- Adoptar un enfoque orientado a los objetivos
- Hablar en forma educada y mantener un comportamiento positivo.

Objetivos claros. ¿Tiene planes de mantenerse a la altura de sus demandas máximas? De lo contrario, asegúrese de establecer los objetivos mínimos antes de cada llamada telefónica (por ejemplo, pagos parciales, plan de pagos). Y no olvide que está tratando con un cliente con el que tal vez quiera hacer negocios nuevamente.

Criterios de llamada. ¿Cuáles son los criterios subyacentes para su llamada telefónica? ¿Una línea de tiempo (antes de la fecha de vencimiento, la fecha de vencimiento, la caída en mora), un calendario para aumentar la presión o, por ejemplo, escalonada de acuerdo con el monto de la deuda o las líneas de crédito?

Preparativos. Los preparativos pueden tomar más tiempo que la llamada telefónica real. ¿Qué debe tenerse en cuenta?:

- Saber el nombre y la extensión de la persona de contacto relevante con el cliente
- Usar una guía especial para la llamada telefónica,
- elegir un horario adecuado para llamar (los lunes por la mañana y los viernes por la tarde son generalmente menos ventajosos),
- Actividades pasadas en la materia § averiguar, si el motivo de los atrasos es suyo (por ejemplo, quejas del cliente, promesas desconocidas hechas por el personal de ventas),
- Estar informado, por qué el cliente se ha retrasado con su obligación,
- (según la fuerza de ventas), tener un resumen a la mano con el registro de pagos del cliente y las experiencias pasadas con él.



Materiales de apoyo. Archivo del cliente con información sobre: historial de pagos, experiencias pasadas con avisos recordatorios y llamadas de recolección si es posible, datos personales sobre el socio comercial.

Lista de objeciones: Esto constituye una herramienta de apoyo extremadamente importante para referirse. Enumera todas las objeciones y excusas anteriores conocidas de sus clientes, junto con los contraargumentos más efectivos.



DURANTE LA LLAMADA

Llamando a la oficina principal. Pregunte por el nombre de su persona de contacto inmediatamente. Si ha hecho negocios anteriormente, solicite la extensión y los horarios de oficina. Esto le permitirá ahorrar tiempo en el futuro.

Atmósfera durante la llamada. Sea cortés y optimista, dele un toque personal a la llamada, pero permanezca enfocado, firme y asertivo.

Tono de llamada. Haga preguntas claras y precisas. Evite declaraciones imprecisas y no acepte declaraciones evasivas de sus clientes.

Línea de apertura, motivo de la llamada. Vea la fase de introducción como un saque en un juego de tenis. Tenga en cuenta de antemano cómo planea dirigirse a su persona de contacto. Esto le ayudará a evitar oraciones largas y preguntas de seguimiento imprecisas.

Cómo mantener la conversación. Asegúrese de determinar la conversación desde el principio. Esto le permitirá influir en la llamada y, por último, su conclusión.



OBJECIONES

Conozca de antemano las diez objeciones más utilizadas en su sector y asegúrese de solicitar los detalles más relevantes.

SOLUCIÓN

Una vez que se ha aclarado la situación, el siguiente paso es encontrar una solución. Pregúntele a su cliente, qué tipo de solución prevén.

¿PERSEGUIRLO?

A menudo, las personas que llaman no pueden presionar. Asegúrese de no permitir que esto suceda para evitar malentendidos.

CONSECUENCIAS

Las consecuencias son un resultado lógico de su proceso de recuperación del monto deudor. Tú eres la "hada madrina". Si el cliente predeterminado no puede ser convencido, dígame las consecuencias de una manera clara y profesional.

COMPROMISO DE PAGO

Es el resultado de una buena conversación. Para usted, la información crucial es cuándo, cómo y cuánto dinero se transferirá a qué cuenta.

RESULTADO

Incluso si el resultado es claro a sus ojos, debe resumirlo brevemente antes de llamar. Asegúrese de recibir las respuestas a las preguntas: ¿Quién hará qué y con qué fecha límite?



DESPUÉS DE LA LLAMADA

Actividades de seguimiento. Redactar los minutos de la conversación y el correo electrónico.

Documentación. La documentación dentro del sistema es extremadamente importante, ya que permite una tercera persona perseguir el caso.

Mantenga su palabra. Si se resuelve en una fecha de vencimiento, asegúrese de que se cumpla. De lo contrario, el cliente cree que esta fue una acción única.

Mantenga la presión alta. Una evaluación crítica de sus propias actividades. Las siguientes preguntas son importantes:

¿Mostré una actitud positiva para garantizar una llamada telefónica óptima, y toqué el tono correcto?

¿Siempre me mantuve enfocado en el objetivo primario?

¿Acepté promesas sin esperanza?

¿Recibí respuestas precisas a mis preguntas?

¿Mencioné los aspectos positivos?

¿Logré limitar la llamada telefónica a un período adecuado?

¿Estoy contento con mi línea de argumentación o se puede mejorar algo?

No hace falta decir que no haya un plan generalmente válido para llamadas de cobro telefónico exitosas. Cada deudor es diferente y lo que lleva a un resultado positivo en un caso puede fallar en el siguiente. Sin embargo, esta es exactamente la razón por la que una

FUENTE:
Aseguradora Atradius
Traducción cortesía Lockton México

Líneas financieras

Amazon revela que sufrió hackeo en el que se ‘esfumó’ dinero de comerciantes



Amazon fue objeto de un fraude “extenso” y reveló este miércoles que hackers no identificados pudieron desviar fondos de cuentas de comerciantes durante seis meses el año pasado.

La empresa cree que fue víctima de un ataque “serio” por parte de piratas informáticos que ingresaron a cerca de 100 cuentas de vendedores y canalizaron efectivo de préstamos o ventas hacia sus propias cuentas bancarias, según un documento legal británico.

El ataque tuvo lugar entre **mayo y octubre de 2018**, detallaron abogados de Amazon en un comunicado de noviembre que ahora puede hacerse público.

Amazon anunció que seguía investigando las cuentas comprometidas y creía que los atacantes lograron cambiar detalles de cuentas en la plataforma Seller Central a los propios en Barclays y Prepay Technologies, en parte propiedad de Mastercard, de acuerdo con el documento.

El caso devela cómo la plataforma minorista online más grande del mundo, diseñada para ser automatizada con mínima participación humana, **puede ser mal utilizada y lo difícil que es para Amazon hallar a los culpables.**

Los abogados de Amazon le pidieron a un juez de Londres que aprobara revisar estados de cuenta en Barclays y Prepay, que “se han entreverado inocentemente en el delito”, consignó el comunicado.

Un vocero de Amazon no formuló comentarios inmediatos. Representantes de Barclays y Prepay no respondieron correos electrónicos en busca de sus impresiones.

Amazon necesitaba los documentos “para investigar el fraude, identificar y perseguir a los malhechores, localizar el paradero de los fondos mal asignados, poner fin al fraude y disuadir futuros delitos”, añadieron los abogados de la compañía en el documento judicial.

La declaración no explica cómo los presuntos infractores pudieron agregar detalles de bancos adicionales a las cuentas de comerciantes.

Entre las unidades de Amazon nombradas en el archivo aparece Amazon Capital Services UK, que pone a disposición de los vendedores préstamos por hasta un año. La primera transferencia fraudulenta ocurrió el 16 de mayo, según el comunicado.

Amazon informó el martes que otorgó más de mil millones de dólares en préstamos a comerciantes en 2018. **No está claro cuánto robaron los hackers.**

El ataque tuvo lugar entre mayo y octubre de 2018, detallaron abogados de Amazon en un comunicado de noviembre que ahora puede hacerse público.

Fuente: <https://www.elfinanciero.com.mx/tech/amazon-fue-victima-de-hackers-que-desviaron-fondos-de-comerciantes-en-2018>

SRE faltó al no informar al INAI sobre exposición de datos en embajada de México en Guatemala



La Secretaría de Relaciones Exteriores tenía hasta las 10 de la noche del lunes 22 de abril para notificar oficialmente al instituto garante de la protección de datos personales sobre la vulneración que sufrió uno de sus servidores en la Embajada de México en Guatemala.

La Secretaría de Relaciones Exteriores faltó al no notificar al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) sobre la exposición de datos y documentos relacionados con el consulado de la Embajada de México en Guatemala, de acuerdo con el comisionado presidente del instituto garante de la protección de datos personales Francisco Javier Acuña.

La SRE tenía hasta la noche de este lunes 22 de abril para hacer oficialmente del conocimiento del INAI la sustracción y exposición de miles de documentos e información que incluían pasaportes, visas, correos electrónicos, contraseñas, fechas de nacimiento y que fueron hechos públicos por el usuario de la red social Twitter @0x55Taylor.

Mexican Embassy data which ranges from passports to other sensitive information 4.8k documents and thousands of records now public <https://t.co/W2ObfGtxN6#hacked#databreach> pic.twitter.com/jYslys4mZJ

Taylor (@0x55Taylor) 15 de abril de 2019

El usuario dijo al sitio especializado TechCrunch que contactó a las autoridades mexicanas pero que fue ignorado. El sitio añadió que en correspondencia previa con Taylor, este les dijo que intenta reportar los problemas y que ha recibido pagos por este tipo de descubrimientos. “Pero cuando no obtengo respuesta, entonces lo hago público”, dijo a TechCrunch.

“Según el artículo 66 de los lineamientos generales de la Ley General de Protección de Datos Personales, en las 72 horas posteriores a que se divulgó este incidente, el 19 de abril pasado, es decir que la SRE debía notificar al INAI antes de las 10 de la noche de este lunes 22 de abril”, dijo el comisionado presidente en entrevista con El Economista.

De acuerdo con el funcionario, los datos divulgados son delicados porque son aquellos que figuran, entre otros, en pasaportes, que son documentos que concentran un número importante de datos personales y que incluyen datos biométricos, como la fotografía, además del CURP, el domicilio y la edad.

En caso de no recibir notificación alguna por parte de la dependencia en el plazo previsto, la dirección de Evaluación, Investigación y Verificación del Sector Público del INAI tendrá que iniciar una investigación previa de oficio para requerir información sobre la vulneración al sujeto obligado, es decir la SRE, con el objetivo de fundar y motivar un eventual proceso de verificación, de acuerdo con el funcionario.

Después de darse a conocer el incidente, la Secretaría de Relaciones Exteriores afirmó en un comunicado que el gobierno mexicano detectó y enmendó “los fallos técnicos que permitieron que los sistemas de información de la Sección Consular de la Embajada de México en Guatemala fueran vulnerados”. Para el comisionado presidente del INAI, estos “fallos técnicos”, así como su detección y enmienda son las acciones que el instituto tendrá que verificar en el futuro.

Acuña aseguró que el comunicado de la SRE, en el que la dependencia reitera “su más alto compromiso con la protección de los datos personales”, es una acción de señales promisorias por parte de la secretaría, aunque añadió que la afirmación de la SRE acerca de que “la información obtenida se limita a un número muy pequeño de casos” es una estimación que hace la secretaría y que puede servir para tranquilizar pero que de ninguna manera descarga los deberes de la notificación, así haya sido un solo caso.



Seguro de Crédito

Entrevistando a nuestros clientes:

Nuestro cliente Fanosa en Hermosillo, M.F. Nubia Ramos, **Jefe de Crédito**, con una alta cultura de prevención y administración de los riesgos, nos da su opinión sobre su experiencia en el Seguro de Crédito:

a) ¿Por qué considera Fanosa de utilidad el Seguro de Crédito?

Es una herramienta que sin duda nos da un panorama de cómo se encuentra la empresa a la cual consideramos como prospecto para un crédito. Esto debido a que al rechazarnos alguna solicitud nos da comentarios claves para nosotros evaluar si tomamos el riesgo de otorgar la línea o definitivamente negarla. También al autorizarnos una póliza, nos da la garantía primero que nada, de la situación financiera del cliente es apta para la línea solicitada y en su defecto si se llegara a complicar, la seguridad de recuperar el 90% de la deuda con el seguro.

b) Dentro de su Sector, ¿qué tan importante es la evaluación de riesgos de la Aseguradora?

Consideramos que es sumamente importante ya que cuando un cliente nos solicita crédito por primera vez acudimos a la aseguradora y esta nos apoya en evaluar al candidato, si el resultado es negativo analizamos las circunstancias y normalmente decidimos no darle crédito, sino tuviéramos este apoyo probablemente otorgaríamos algunos créditos con posibilidades de convertirse en una cuenta incobrable para nosotros.

c) ¿Consideran que la intermediación y Asesoría de Lockton con el equipo de Hermosillo y CDMX ha sido la apropiada?

Totalmente apropiada, siempre al pendiente de nuestras dudas e inquietudes y por supuesto el apoyo para el pago de siniestros, documentación, etc.

d) ¿Dentro de una Economía con desafíos locales e internacionales, ¿Fanosa considera que su Sector seguirá desarrollándose?, ¿por qué?

El sector al que pertenecemos es la construcción principalmente y consideramos que sin lugar a dudas este sector seguirá desarrollándose, debido a que a medida de que siga creciendo la población se requerirá seguir manteniendo infraestructura suficiente como viviendas y en el sector Gobierno se ha informado de grandes proyectos



Avenida Santa Fe 481, piso 19, Colonia Cruz Manca, Cuajimalpa,
Ciudad de México.C.P. 05349

Teléfono: 5980-4300

© 2019 Lockton, Inc. All rights reserved.