

IMPACTAN LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL: Nuevas opciones para combatir las fugas de ingresos

La digitalización está permitiendo innovaciones en las plataformas de recaudación y cobranza, que logran mayores tasas de recupero.

ANA MARÍA PEREIRA B.

Todo negocio tiene como objetivo legítimo la rentabilidad. Ello implica ser competitivos, sobreponerse a las adversidades, identificar problemas, y establecer los debidos mecanismos de protección.

Uno de los desafíos más importantes es identificar y solucionar las fugas de ingresos. Un estudio realizado por PwC-Price-waterhouseCoopers en distintos sectores, concluyó que las organizaciones reconocen haber tenido entre un 1% y 10% de fugas de ingresos. Por ejemplo, un 2% a 5% en servicios públicos o la banca, y un 1% a 3% en servicios financieros y hotelería.

Las fugas de ingresos se manifiestan a través de diversas señales, tales como: una cartera de cuentas por cobrar muy alta; una gran cantidad de ajustes al cierre contable por ingresos no reconocidos; un número considerable de quejas de clientes, o desconocimiento de las dimensiones de los costos operacionales.

Frente a esto, en la gestión financiera empresarial cobra vital importancia el llamado aseguramiento de ingresos. Este consiste en asegurar eficazmente que los servicios prestados a los clientes sean facturados y cobrados de forma correcta, y que estos sean reportados íntegramente.

Así, las tareas de recaudación y cobranza juegan papeles centrales; y en la última década, han crecido los portales de recaudación, "clásicamente utilizados como un canal alternativo de cobros, pero con casi nula personalización. Por otra parte, los cobradores clásicos recuperan deudas morosas con cierta efectividad, pero son muy mal vistos por los usuarios", señala Felipe Pastenes, CEO de Upago.

El ejecutivo agrega que entre ambos sistemas se ha producido un "desacople" histórico, "con falta de soporte funcional, de



Las *fintech* pueden ofrecer mejor información, flexibilidad y control real del pago.

comunicación y operacional para mitigar fugas de ingresos, problema al que la industria *fintech* está aportando propuestas innovadoras".

En el caso de Upago, la empresa propone unificar el proceso de recaudación y cobranza en una única solución, 100% en línea, automatizada y personalizada para las empresas. "Nuestro éxito ha radicado en ofrecer calidad de información, flexibilidad y control real del pago a los usuarios, integrando en un mismo portal, los pagos de personas y empresas con una vista 360° de los cobros, y con un motor de cobranza digital recuperando entre un 1 a 2 puntos porcentuales más del recupero de cobros vigentes, y entre 4 a 5 puntos en cobros no vigentes", destaca.