

## **Robots ayudan al proceso de cobranza de los bancos**

La empresa LATINLISTS actualiza, limpia y segmenta las bases de datos. Sistemas programados buscan información en internet

Gleixys Pastrán C.  
gpastran@cadena-capriles.com

Aquellas prácticas de tocar la puerta y cobrar; de llamar continuamente al deudor; de dejar mensajes de advertencia, de tener una base de datos de los clientes gracias al trabajo manual de los empleados, y demás gestiones de cobro de la banca quedaron en la historia financiera.

Aunque sutilmente atemorizante, los bancos ahora tienen procedimientos de cobranza más eficaces, precisos y pertinentes.

Poseen conocimiento de quién es usted, dónde vive, cuál es su cédula de identidad, cuál es su nivel de educación, si es casado, soltero, con o sin hijos, su edad, si se mudó a otra ciudad, a qué clase social pertenece, si tiene carro, cuáles son sus ingresos, si ha sido un buen o mal deudor; y también podrían estimar qué productos le gustan, qué tipo de deporte practica, qué amigos tiene, qué lugares frecuenta, cuáles son sus preferencias; es decir, el banco sabe quiénes son sus clientes, dónde están y cómo ubicarlos.

Todo este tipo de información se procesa gracias a nuevos sistemas de tecnología y estadísticas que más parecen un acto de magia que de "regresiones lineales", como lo denomina Noel Poler, director ejecutivo de Latinlists.

La empresa trabaja con al menos 80% de las entidades financieras del país, buscando, limpiando y definiendo bases de datos para la gestión de cobranza, pero también como instrumento de mercadeo.

"Parte de lo que hace Latinlists es enriquecer la data a los clientes a través de gestiones de contactabilidad. Si estás buscando a equis persona, nosotros a través de levantamiento y limpieza de data, podemos otorgar ese tipo de información. Hay muchísimas formas de hallarla", dice Poler.

"Cuando la gente participa en rifas, en eventos y dan sus datos y llenan un cupón, eso tiene que ser vaciado en una base de datos. Parte de los servicios que les prestamos a las empresas es que nosotros adquirimos esa información y la procesamos a través de softwares avanzados".

Más allá de la compra y venta de información, para Latinlists lo más relevante es actualizar la base de datos, que luego adquieren los bancos, u otras empresas.

Poler señala que esta información se usa para la cobranza y en otros casos para vender algo.

Por ejemplo, si la empresa o el banco sabe que el cliente es un gran jugador de tenis, o de bicicleta, le puede mandar la información precisa a la persona correcta.

Latinlists actualiza esa información a través de robots que operan en internet, y que están bajando continuamente datos nuevos.

Estos robots son programas que están rodando por la red, buscando información, y cuando la encuentran, la codifican en teléfonos, ciudades, y nombres, también identifican actividades y luego las bajan.

"Estos robots son códigos que un programador diseña para que hagan ciertas cosas. Si el programador les dice que busquen en tales direcciones cierto tipo de información, pues lo hacen. Son estructuras que le dan al robot", explica Poler.

Otra forma de búsqueda es a través de bases de datos públicas.

Es el caso de las páginas web donde las personas se inscriben con sus datos, por ejemplo, federaciones, guías, redes sociales.

Poler comenta que este tipo de trabajo es completamente legal.

"Mientras la información sea pública, sí es legal. Cada vez que compras un apartamento, o un vehículo eso es anotando en un registro público, por definición la información es pública, solo que nosotros la bajamos".

Esta información, además, permite hacer inferencias. "Si usted se compró un apartamento que vale un millón de bolívars fuertes, es de un grupo económico mínimo de tanto", ejemplifica.

"Ese tipo de datos sirve para identificar patrones de consumo y para las cobranzas. No es lo mismo tratar de cobrarle a alguien que no tiene ningún tipo de poder adquisitivo ni bienes, que a una persona que sí lo tiene. El tipo de negociación es diferente", según lo refiere el director ejecutivo de Latinlists.