

¿Tu estrategia de cobranza está preparada para la IA generativa?



Juan David Osorio

Gerente Innovación e Inteligencia Artificial |
Effective Computer Solutions



Un motor de IA diseñado para un solo fin:



convertir la mora y la cartera en liquidez con precisión, eliminando las fricciones del modelo tradicional.



¿Qué abordaremos?



AI Agent Systems

El mundo de la cobranza ya no funciona con sólo chatbots



De un chatbot a un equipo de agentes

Modelo tradicional

- Scoring estático asignado una vez
- Reglas rígidas



VS

Sistema Multi-Agente



6 agentes + 1 co-piloto trabajando en cooperación

✓ Perfilamiento dinámico en tiempo real



El Mercado

Datos que exigen acción

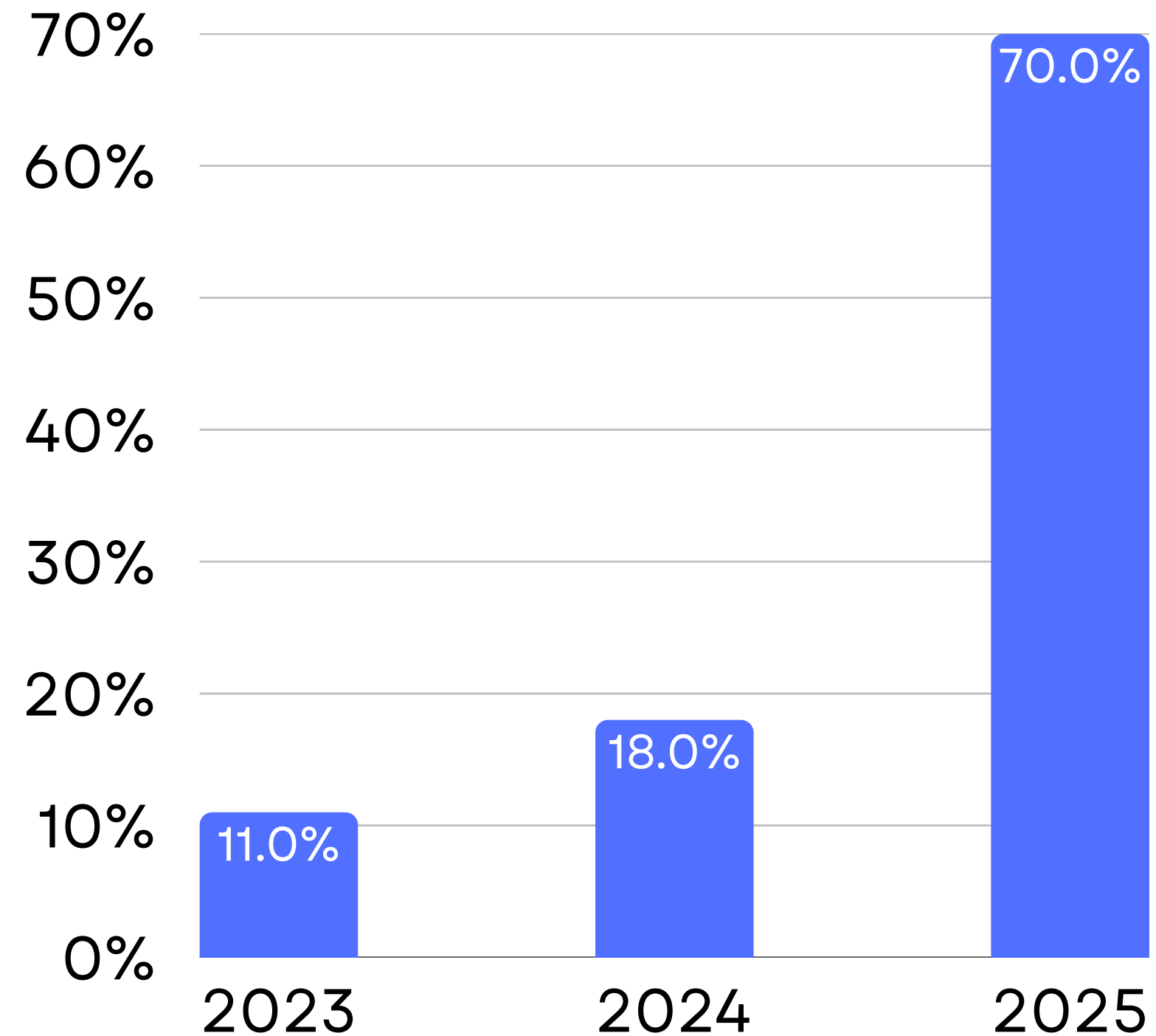


¿Adaptarse o quedarse atrás?

Adopción

70%

Instituciones con IA
a escala en 2025



¿Adaptarse o quedarse atrás?

USD \$3.22B

Mercado 2026

USD \$11.38B

Proyección 2035

Precedence Research

Advertencia Gartner: >40% de proyectos IA agéntica cancelados para 2027 por costos o gobernanza inadecuada

Modelos generativos aplicados a la cobranza

Perfilamiento, Estrategia, Interacción





2 Agente de estrategia y analítica para supervisores



¿Tasa de contacto en mora temprana?

¿Mejor estrategia en microcrédito?



¿Dónde perdemos más cuentas?



3 Agente de interacción y negociación empática



Chatbot = entrega mensajes



AI Agent = negocia y cierra



Modelos generativos aplicados a la cobranza

Compliance, prevención, orquestación + co-piloto



3

**Agente de compliance
automático**



**“La mejor
cobranza es la
que nunca
sucede”**

4

**Agente de prevención
proactiva de mora**



Motor de retención de clientes



Momento y mensaje correcto

6 Agente de Orquestación Omnicanal

Co-Piloto del **Collector Humano**



Impacto y ROI

Métricas respaldadas por fuentes verificables



Resultados Medibles

+25%

Tasa de
recuperación

Kaplan Group

+65%

Recuperaciones
con GenAI

McKensey

-35%

Costos de
cobranza

AlSphere / Industry

8x

Velocidad
operativa

Automated Orgs

+14%

Productividad
del agente

McKinsey

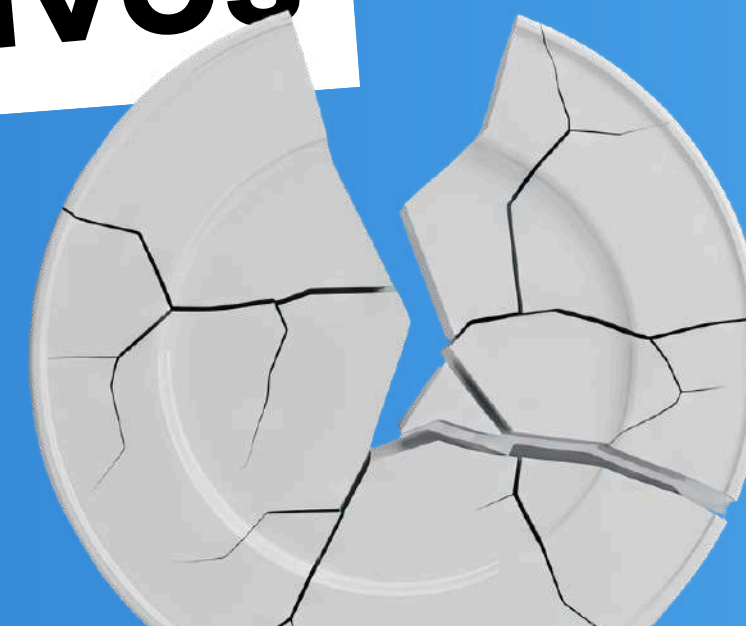
-36%

Estigma
del deudor

PAIR Finance 2026



La pregunta ya no es si debemos implementarlo, sino **cuándo** lo haremos y qué tan preparados estamos para afrontar estos futuros **disruptivos**



Regulación Colombia

El marco que define cómo se hace IA responsable



IA



Colombia 2026: Regulación de Clase Mundial

Regulación de IA

CONPES 4144 (Feb 2025)

Política Nacional de IA

Proyecto de Ley de IA (Jul 2025)

Circular SIC No. 2 (Ago 2024)

Datos personales en IA

Ley 1581 / Decreto 1377

Marco de protección de datos personales

Multas: hasta 3.000 SMLMV sucesivos



Open Finance

Decreto obligatorio (2025)

Reemplaza marco voluntario

Fase 4 – 2026: Portabilidad

Impacto directo en cobranza

Plazos:

Bancos: 6 meses | Otros: 12 meses post-estándares



Demo en Vivo

10 minutos – journey completo en tiempo real



¿Tu estrategia esta preparada para la IA generativa?

3 Ideas para llevarse



Los AI agents
son un
sistema, no
un chatbot



El modelo
ganador es
híbrido: IA +
humano



Colombia tiene
la ventana
perfecta para
liderar

La mejor llamada de cobranza es la que nunca necesita suceder: porque la IA predijo el riesgo e intervino antes



Recupera más y mejor gastando menos

Conectemos



www.sac-saas.com



Effective Computer Solutions S.A.S



+ 57 310 763 4413

