

Adiós a la espera para que el banco me conteste cuando alguien ha usado mi tarjeta



Manuel López Hernández, presidente de Grupo Inmark, y Juan Carlos Díaz Usero, presidente de Grupo Diusframi
Fotografía: Carmen Solana Cires

Grupo Diusframi y Grupo Inmark firman acuerdo estratégico. Ambas compañías se alían para potenciar su crecimiento en Latinoamérica

Hace pocos días ha surgido una nueva alianza que mira con optimismo a Latinoamérica y la identifica como un interesante mercado para el crecimiento. Se trata de la rubricada por Grupo Diusframi, con 37 años de historia como proveedor de servicios y soluciones tecnológicas para el sector de los medios de pago, y Grupo Inmark, que desde hace 46 años impulsa el crecimiento de las empresas desde sus divisiones de consultoría e investigación de mercado, así como con las de outsourcing comercial. “El objetivo del acuerdo es potenciar el crecimiento de ambas compañías en el mercado latinoamericano a través de la solución DClaims, que permite gestionar disputas y reclamaciones en los procesos de pago”, declara Juan Carlos Díaz Usero, presidente de Grupo Diusframi. “Se trata de una solución tecnológica de automatización integral en la gestión de reclamaciones en los procesos de medios de pago, ya sean estas originadas en fraude electrónico o físico, o simplemente por errores materiales”, explica con más detalle Manuel López Hernández, presidente de Grupo Inmark.

Los clientes de las entidades financieras suelen estar insatisfechos con el procedimiento existente para resolver la devolución

de las compras no reconocidas. En general, desde el inicio de la reclamación (ya sea presencial, por web, app o por teléfono) hasta que el cliente recibe una respuesta, pueden darse situaciones de espera de 30 días o más. En algunos mercados supera los 90 días de espera. En muchos países, los reguladores han visto la conveniencia de definir tiempos máximos de espera que resultan de muy difícil cumplimiento y alto costo para las entidades financieras.

El motivo principal de insatisfacción es debido a la complejidad de los procesos y el número de actores en las transacciones con medios de pago electrónicos:

- El titular de la tarjeta, es decir, el dueño de la tarjeta que no reconoce la compra que se le ha cobrado.
- El emisor de la tarjeta, que suele ser una entidad financiera.
- El adquirente, que es el procesador de la transacción, propietario del terminal (POS, TPV



Representantes de ambas empresas durante la firma del acuerdo. De izquierda a derecha: José Antonio Camarero (Grupo Diusframi), Manuel López Hernández, Juan Carlos Díaz Usero e Ignacio Quintanilla (Grupo Inmark).
Fotografía: Carmen Solana Cires

“DClaims es una solución tecnológica de automatización en la gestión de reclamaciones en los procesos de medios de pago, originadas en fraude electrónico, físico o por errores materiales”

o virtual) desde el que se realiza el pago.

- El comercio donde se hace la compra.

- Y, finalmente, la bandera o marca (Visa, Mastercard, American Express, Diners, etc.).

Todos esos jugadores han intervenido en el proceso de la compra no reconocida y todos ellos deben validar si la compra efectivamente se realizó por el titular o si no lo hizo, para poder declarar procedente o improcedente el reclamo. Este complejo procedimiento, con tantos actores simultáneos e independientes entre sí, genera que el proceso de investigación sea lento y sea caro por la intervención personal y manual de muchos analistas y técnicos.

Los problemas con las tarjetas, con frecuencia, ocupan los primeros lugares dentro de los principales problemas con el banco preferente, según explican fuentes de Grupo Inmark, basados en las

investigaciones de mercado multi-cliente que realizan en diferentes países. Por ejemplo, en España, los problemas con la tarjeta pasaron de una tercera posición de principal problema con un 13% durante el 2022 a una quinta posición con un 8,5% en el 2023; mientras que, en Colombia, los problemas con la tarjeta ocupan la tercera posición dentro de los principales problemas con el banco preferente, con un 7,8%, por detrás del mal funcionamiento de la App con un 38,3% y de errores en la gestión con un 13,5%. Lo cierto es que el Índice de Recomendación Neta, o el NPS, y el Índice de Satisfacción sobre una entidad financiera, se ven fuertemente influidos por la calidad y velocidad de respuesta que tenga la entidad frente a los problemas con la tarjeta.

DClaims es una solución tecnológica que ha conseguido conectar a todos los intervinientes y automatizar el proceso ‘end to end’, pudiendo resolver en automático un mínimo del 70% de los casos y un máximo superior al 95%, reduciendo los días de respuesta al mínimo y con una eficiencia en costes no menor a un 30%. La automatización se inicia desde la reclamación del cliente y concluye con la respuesta al cliente, después de pasar por todas las etapas y hasta generar el informe estadístico que requieren los reguladores. “Se trata de aprovechar las fortalezas de ambas compañías para trasladar la solución DClaims, que exitosamente se aplica en España, a los mercados Latinoamericanos”, concluye diciendo Juan Carlos Díaz Usero.

DClaims puede resolver en automático entre el 70% y el 95% de los casos, reduciendo los días de respuesta al mínimo y con una eficiencia en costes no menor a un 30%