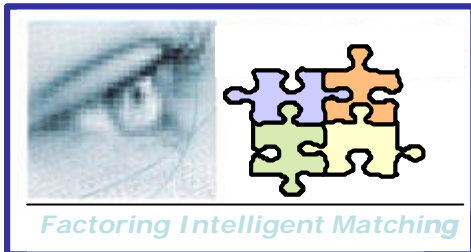


FIM- Factoring Intelligent Matching



Plataforma para ayuda a la Resolución de Incidencias en el Factoring.

Sistema Proactivo, Automatizado e Inteligente para el soporte a la Conciliación.

Hoy día, dentro de los **servicios** que ofrecen muchas de las Entidades Financieras a sus clientes-empresas, destaca de manera creciente el servicio estratégico el "**Factoring**". Este permite a la Entidad obtener un beneficio financiero, vía el adelanto del importe de las facturas con vencimientos futuros y pendientes de cobro por los clientes. De esta manera el servicio de Factoring permite a los clientes disponer de manera adelantada de dicho importe, derivando su cobro posterior a la cuenta centraliza que a tal efecto tiene para ello la Entidad que proporciona el servicio.

La diversidad de medios de pago a disposición del deudor para el abono de las facturas, así como la **no existencia de formatos predefinidos** en algunos de éstos (caso de los pagos **vía transferencia**), provocan **múltiples incidencias** a la hora de la conciliación entre las facturas vivas y los pagos realizados. Dichas incidencias, normalmente repetitivas, derivan en procesos manuales con grandes costes en tiempo y recursos, incrementándose de manera exponencial a medida que crece el número de facturas vivas a conciliar.

La **visión estratégica** del servicio de Factoring, unido al **crecimiento continuo** esperado por las Entidades, **hace necesario optimizar los servicios de conciliación y resolución de incidencias** de forma que permitan mantener la calidad del servicio de Factoring, así como de la fidelización de los clientes en dicho servicio.

Son **múltiples y variadas las incidencias** en el servicio de **Factoring** que **impiden un proceso simple de conciliación** (ver apartado de "Incidencias más comunes"), **además de las derivadas de incumplimientos por parte del deudor en el tiempo y cantidad pendiente de abonar**. Por ello es de vital importancia, para este servicio, un sistema que permita discernir incumplimientos en el pago o cantidad de aquellos incidentes derivados de problemáticas de conciliación, ayudando a su resolución.

Añadido a esto, el trabajo del departamento de Factoring se hace más arduo aún al no disponer normalmente de un **sistema centralizado de información para la resolución de incidencias** (varias fuentes, varios aplicativos), ni de un medio que le permita **revertir los logros individuales de la resolución de incidencias al grupo** de una forma fácil y clara, en pos a la mejora en la resolución de futuras incidencias similares.



La Plataforma FIM

FIM – Factoring Intelligent Matching. Es un Sistema Inteligente de Conciliación que permite **reducir drásticamente el tiempo y el esfuerzo de resolución proactiva de las incidencias aparecidas** en los Servicios Financieros de Factoring, **así como los errores** o incidentes derivados de éstas.

El Sistema Inteligente para Factoring **concilia la información de las facturas vivas existentes en el sistema con los datos proporcionados** (según Cuaderno 43 de la AEB – Asociación Española de Banca, o norma 43 del CSB – Consejo Superior Bancario), **procedentes de los pagos realizados sobre la cuenta de Factoring habilitada para ello por la Entidad.**

Su **objetivo fundamental** pasa por **mejorar la calidad** en el servicio de Factoring, **disminuir los costes y el tiempo en la resolución de las incidencias**, proporcionando, a la vez, un **sistema proactivo e inteligente de conciliación centralizado y automatizado**, con **aprendizaje continuo** y que **pone a disposición del grupo de trabajo de Factoring, el conocimiento adquirido por los logros individuales en la resolución** de incidencias.

La **base de conocimiento del sistema**, básica en el soporte a la **resolución proactiva** de incidencias, **se retroalimenta de manera automática**, basándose en los **patrones de comportamiento** y en el **aprendizaje recogido vía la resolución de casos por el equipo de trabajo**. No obstante, ésta puede ser alimentada en cualquier momento por los componentes del departamento con el ánimo de mejorar la plataforma y la **resolución proactiva** de casos personalizados para distintos cedentes, deudores u ordenantes.

La base de conocimiento, de forma general, contendrá tres tipos de **Reglas de aplicación en la resolución proactiva** de incidencias de conciliación del Factoring:

- **Reglas Basadas en Patrón de Comportamiento**
- **Reglas de Usuario**
 - *Nivel de Ordenante* en sus relaciones con cedente y deudor
 - *Nivel de Deudor* en su relación con cedente
 - *Nivel de Código en campo de observaciones* en relación con cedente y deudor
- **Reglas Generales**

Dentro del Sistema Inteligente de Conciliación, desarrollado sobre un servidor especializado sobre los últimos estándares tecnológicos actuales, se hace uso de una **tecnología y algorítmica especializada propiedad de AIA** que permite el **reconocimiento de patrones** de comportamiento, así como la **normalización y ponderación de similitudes** de nombres y criterios cuyas cadenas de caracteres no permiten una conciliación automatizada por igualdad.

Dichos **algoritmos pueden ser adaptados a otros sistemas de conciliación y resolución de incidencias como SWIFT**, y han sido **ampliamente explotados por los clientes de AIA en aplicaciones como:** Detección de Personas de Especial Designación en la Prevención de Blanqueo de Capitales, Perfiles de Comportamiento en Medios de Pago Electrónico para la Detección Temprana del Fraude, etc.



Principales ventajas del uso de la plataforma FIM

La incorporación de esta plataforma de soporte a la resolución de Incidencias en la conciliación del servicio de Factoring aporta una serie de beneficios al trabajo y la gestión diaria del departamento. Entre las ventajas más significativas podemos destacar:

- **Ahorro drástico del tiempo dedicado por el departamento de Factoring en la resolución de incidencias.**
- **Mayor y mejor información para la toma de decisiones.** Conciliación automática y semi-automática de un elevado número de casos.
- **Disminución del tiempo de respuesta en la resolución proactiva de incidencias referentes al abono de facturas al cedente.**
- **Agilización del proceso de conciliación.** El sistema permite una **visión centralizada de información** que, normalmente, requiere ser chequeada desde diferentes localizaciones.
- **Normalización inteligente de la información contenida en las transferencias** (nombres y cadenas de caracteres, etc.), de forma que errores ortográficos, truncados, alias, etc. no sean problemas en la conciliación.
- Aún en el caso de no resolver completamente algunos casos, la plataforma **facilitará las acciones posteriores**, debido a que siempre **incorporará toda la información recopilada**.
- La Plataforma FIM es un sistema vivo, con **aprendizaje continuo en base a los resultados producidos**, que **facilita y aumenta el porcentaje de éxito** en la resolución proactiva de incidencias en el futuro.
- **Mejora del servicio de Factoring ofrecido a los clientes/empresas, eliminando incidencias de manera proactiva y reclamaciones repetitivas** sobre operativas habituales en su relación con diferentes entidades pagadoras
- **Permite una mayor fidelización de los clientes, al ofrecer un servicio de calidad con mínimos errores y reconocimiento previo de incidencias repetitivas.**



Incidencias más comunes

Entre las **Incidencias más habituales y de mayor repercusión** en el momento de efectuar la conciliación entre las facturas vivas y los pagos realizados, nos encontramos:

- **El nombre del ordenante de la transferencia no se corresponde con el nombre del deudor existente en el sistema.**
- En la transferencia llega **informado el nombre del cedente en el campo observaciones**, por lo que puede darse (y se da en la mayoría de los casos) que ese nombre difiera en algún matiz del que se almacena en el sistema.
- **En la transferencia llega informado el cedente, y este no coincide ni se asemeja a ninguno de los existentes en el sistema.** Esto puede ser debido principalmente a que el cedente este equivocado, todavía no este activo, o haya sido dado de baja.
- **En la transferencia no llega informado el cedente, pero si el número de factura** y, en algunos casos, por el formato de éste se puede suponer de que cedente se trata.
- **En la transferencia llega informado el número de factura, pero este no figura en el fichero de facturas vivas.**
- **En la transferencia llega informado el número de factura, pero este no es el correcto**, o bien no se ha entrado correctamente en el sistema por el gestor.
- **En la transferencia viene un NIF informado en el campo observaciones**, o bien en el campo Referencia 2 de la norma 43.
- **La transferencia proviene de un hospital o una administración pública.** En estos casos podemos tener distintas informaciones en el campo observaciones y distintas posibilidades, todas ellas de compleja resolución.
- **La transferencia puede incluir un abono** (nota de abono), el cual será negativo y no figurará como factura, lo que se traduce en un descuadre del importe de la transferencia con el montante de la suma de las facturas que esta incluye.