

Recovery registra aumento na demanda em canais digitais

Empresa de recuperação de crédito espera que 30% do volume das negociações realizadas em 2019 seja via dispositivos eletrônicos ou aplicativos

São Paulo, 10 de julho de 2019 - A Recovery, maior empresa de recuperação de crédito do País, espera que mais de um quarto das negociações com clientes em 2019 sejam realizadas por meio de canais digitais. A previsão da empresa é que 30% dos acordos sejam fechados por meio de dispositivos eletrônicos ou aplicativo.

De acordo com Mariana Francischelli, Gerente de Marketing da Recovery, em 2018, 20% dos acordos foram firmados em canais eletrônicos e em 2017, 10%. “Estamos registrando um forte crescimento por tornarmos as negociações mais amigáveis e estarmos oferecendo aos clientes diversas plataformas”, conta a executiva.

A empresa também tem investido no atendimento automatizado pelo Whatsapp. A novidade garantiu a Recovery um o selo de “Empresa Confirmada”, que assegura autenticidade do canal e garante maior segurança para o cliente.

Mariana explica que a Recovery foi a primeira empresa de cobrança do Brasil a ter este selo. “Começamos a utilizar o aplicativo no segundo semestre de 2018. Hoje, o canal é um dos mais usados pelos clientes da Recovery, sendo que aproximadamente meio milhão de pessoas negociaram o pagamento de dívidas por esse canal. Além disso, a satisfação dos clientes em negociarem nessa ferramenta tem sido cada vez maior”, afirma.

Ela ressalta, entretanto, que negociação via Whatsapp depende de autorização do cliente. “Mandamos uma mensagem inicial, perguntando se o cliente quer usar o WhatsApp e interagir pelo canal. Ter o aval para enviar mensagem torna a comunicação mais amigável, mostrando que a empresa quer ajudar o cliente a buscar o alívio financeiro e a reinserção no mercado”, acrescenta.

O atendimento inicial é com assistente virtual, mas caso o cliente prefira, o cliente é direcionado para um atendimento humano na mesma plataforma. Além do Whatsapp, a Recovery também realiza atendimento e negociação por telefone (0800 772 3331), Messenger do Facebook e Chat dentro do site (www.gruporecovery.com), via App da Recovery disponível para Android e IOS, ou através de empresas especializadas que atuam em parceria na recuperação de crédito.

Sobre o Grupo Recovery

Fundada em 2000, a empresa é líder na gestão e administração de portfólios de créditos em atraso. Presente no Brasil e na Argentina, atua em todos os segmentos de recuperação de dívida, abrangendo desde pessoas físicas não ajuizadas até créditos corporativos. Com cerca de 200 funcionários e 26 milhões de clientes, o trabalho da companhia consiste na avaliação de portfólio, estruturação de operações e gestão operacional.