KUNKO by DOMUS GLOBAL × customer.io | CON EL APOYO DE CÁMARA FINTECH PANAMÁ

KIT · WEBINAR DE RETENCIÓN Y LIFECYCLE PARA FINTECH

4 flujos para tapar la fuga.

Los seis eventos, el mapa de cobranza día por día y una ficha por flujo: qué lo dispara, qué datos necesita, qué mensajes manda y cuándo sale el usuario.

01	Cómo usar este kit	p. 2
02	Los seis eventos que hacen posible todo lo demás	p. 3
03	Flujo A · Registro y KYC a mitad de camino	p. 4
04	Flujo B · Aprobado que nunca operó	p. 5
05	Flujo C · La segunda operación	p. 6
06	Flujo D · Preventivo y mora temprana	p. 7
07	Mapa de cobranza día por día	p. 8
08	Confianza y grupo de control	p. 9

Cuatro fugas. Tres flujos y una lista de eventos.

Cada fuga es un punto donde el usuario que ya pagaste deja de avanzar. Tres se tapan con un flujo. La cuarta es el dato: sin eventos completos, los otros tres no pueden saber qué decir ni cuándo.

01	**El registro y el KYC a mitad de camino**	Se trabó en un paso del KYC, o lo aprobaron y nunca operó. Flujos A y B.
02	**La segunda operación que nunca llega**	Operó una vez y desapareció. La primera operación es una prueba; la segunda es una decisión. Flujo C.
03	**La cuota que se podía ver venir**	El vencimiento ya se sabía. El mensaje que más cuida la relación llega antes, cuando todavía no hay un problema. Flujo D.
04	**El dato que llega incompleto**	Sin monto, fecha ni cuota, el mensaje dice «tienes un pago pendiente» y se parece a una estafa. Se resuelve con los seis eventos de la página 3.

CÓMO SE LEE CADA FICHA

Dispara
El evento que hace entrar al usuario.

Datos
Lo que el evento tiene que traer para que el mensaje sea concreto.

Ramas
Quién recibe qué, según lo que pasó.

Sale con
El evento que lo saca del flujo al instante.

Mide
La acción que cuenta, contra un grupo de control.

> **Orden recomendado:** primero la lista de eventos (se le pide a tecnología una sola vez), después el flujo de la fuga que afecta a más usuarios. Las escenas («Ana descarga la app…») y los montos de los mensajes son ilustrativos. Los tiempos son un punto de partida: se ajustan a tu producto, tu política de contacto y tu regulación.

Seis eventos. Con eso alcanza para empezar.

Con estos seis eventos, y estos atributos mínimos, se arman los cuatro flujos de este kit. Funcionan igual en Customer.io o en cualquier plataforma que reciba eventos.

EVENTO	CUÁNDO SE ENVÍA	ATRIBUTOS MÍNIMOS
`registro_completado`	La persona terminó el alta en la app.	producto, canal, fecha
`kyc_estado_actualizado`	Cada vez que cambia el estado del KYC: iniciado, aprobado o rechazado.	estado, paso, motivo de error no sensible
`operacion_realizada`	Cada operación. La secuencia dice si es la primera, la segunda o la que sigue.	id, tipo, fecha, secuencia (1 = primera, 2 = segunda)
`cuota_programada`	Se genera una cuota con su vencimiento.	id de cuota, fecha de vencimiento, estado, monto si corresponde
`pago_realizado`	Entra un pago, por cualquier canal: app, sucursal o transferencia.	id de cuota, fecha, estado, en_fecha
`pago_vencido`	Una cuota pasa su vencimiento sin pago.	id de cuota, fecha de vencimiento, días de atraso, estado

REGLAS TÉCNICAS PARA LOS SEIS

ID estable del usuario
El mismo identificador en la app, el backend y la plataforma de mensajes.

ID del evento
Para no duplicar: si el evento llega dos veces, el usuario recibe un solo mensaje.

Timestamp y estado vigente
Cuándo pasó y en qué estado quedó. Un pago que entra de madrugada tiene que sacar al usuario de cobranza antes del primer envío del día.

Validar antes de comunicar
Vencimientos, montos y pagos se confirman contra el sistema antes de salir. Un dato equivocado en un mensaje de cobranza rompe la confianza.

KYC trunco: cada uno recibe la ayuda de su paso.

Ana descarga la app un martes a la noche. Le piden la foto del documento, sale con reflejo, la app le pide repetirla. Ana cierra la app y va a hacer la cena. Al día siguiente no recibe nada, o un correo genérico que dice «Completa tu registro».

DISPARA	`kyc_estado_actualizado` con estado = iniciado, si 2 horas después no llega estado = aprobado
DATOS	`paso_actual` (documento, selfie, datos, prueba de vida) · `motivo` (foto_calidad, selfie_fallida, abandono) · `beneficio` (tarjeta, línea, cuenta)
RAMAS	Por `motivo`: cada uno recibe la ayuda del paso donde se trabó
SALE CON	`kyc_estado_actualizado` con estado = aprobado
MIDE	% que completa el KYC a 7 días, contra un grupo de control asignado al azar

SECUENCIA

+2 h	**PUSH · DEEP LINK AL PASO**	**«La foto salió con reflejo. Así la sacas en 10 segundos.»** Rama foto_calidad. La rama selfie_fallida recibe consejos de luz y encuadre.
+24 h	**EMAIL**	**Tutorial corto del paso donde se trabó** Un solo botón que lo lleva directo a ese paso, sin volver a empezar.
+72 h	**WHATSAPP O SMS**	**«Te falta un paso y tienes tu tarjeta lista.»** El beneficio antes del pedido: qué gana al terminar, antes de qué tiene que hacer.

Aprobado sin usar: ya pagaste la adquisición y el KYC.

El usuario pasó el KYC, tiene saldo o línea disponible y nunca hizo la primera operación. Es el usuario más caro de perder: la inversión ya está hecha y el ingreso todavía es cero.

DISPARA	`kyc_estado_actualizado` con estado = aprobado, si 24 horas después no hay `operacion_realizada`
DATOS	`monto_disponible` · `producto`
SALE CON	`operacion_realizada` con secuencia = 1
MIDE	% con primera operación a 14 días, contra un grupo de control

SECUENCIA

Día 1	PUSH	**«Tienes US$300 disponibles.»** Muestra lo que ya tiene; no le pide nada. Monto de ejemplo: va el disponible real de cada persona.
Día 3	EMAIL	**Qué puede hacer hoy con lo que tiene** Un solo botón a la app, al lugar exacto donde se usa.
Día 7	WHATSAPP	**Recordatorio corto del monto disponible** Si a esta altura no operó, el siguiente paso lo decide el grupo de control: cuánto movió el flujo de verdad.

> En productos de crédito, el monto disponible solo se comunica si la persona está aprobada y el monto está vigente. Validarlo contra el sistema en el momento del envío.

La segunda operación: ahí elige con quién se queda.

El usuario operó una vez y desapareció. La primera operación es una prueba; la segunda es una decisión. Una campaña lo despierta un día. Un journey lo sostiene.

DISPARA · CRÉDITO	`pago_realizado` con en_fecha = true. El nuevo límite, solo si `elegible_renovacion` = true tras la evaluación de riesgo
DISPARA · BILLETERA	`operacion_realizada` con secuencia = 1 y tipo = envio
DATOS	`nuevo_limite` · `tipo` de la primera operación
SALE CON	Una nueva operación (crédito) o una operación de otro tipo (billetera)
MIDE	% con segunda operación a 30 días, contra un grupo de control

SECUENCIA

Mismo día	**PUSH + EMAIL · CRÉDITO**	**«Pagaste en fecha. Gracias.»** Reconocer el pago es el mensaje. Si es elegible tras la evaluación de riesgo, se suma su nuevo límite; si no, el reconocimiento va solo.
+2 días	**PUSH · BILLETERA**	**El segundo caso de uso** Si vino a enviar plata, el siguiente paso es pagar un servicio. Un caso de uso por mensaje.

> El momento de la segunda operación es distinto según el producto. En crédito, es el día que paga a tiempo. En una billetera, es el segundo caso de uso. Un mismo flujo para los dos productos no funciona.

Preventivo y mora temprana: ayudar a pagar antes de cobrar.

La cuota vence un día que ya sabías. El mensaje que más cuida la relación llega antes del vencimiento, cuando todavía no hay un problema.

DISPARA	Preventivo: `cuota_programada`, 3 días antes del vencimiento. Mora: `pago_vencido`
DATOS	`monto` · `fecha_vencimiento` · `numero_cuota` · `dias_atraso` · `atrasos_12m`
RAMAS	Buen pagador (se atrasó una vez) o reincidente
SALE CON	`pago_realizado`, al instante. Reclamo, disputa o refinanciación: sale a sus reglas propias
SUPRESIÓN	Mientras `en_mora` = true, fuera de toda campaña comercial
MIDE	% que paga antes del vencimiento · % que pasa del día 1 al día 30 de atraso

ANTES DEL VENCIMIENTO · TODOS

−3 días	PUSH + EMAIL	**Push: «Tu cuota vence el jueves. Mírala en la app.»** El monto va en el email y dentro de la app, nunca en la pantalla bloqueada.
Día 0	PUSH	**Recordatorio del día** Misma fecha y mismo monto que el email: un dato distinto entre canales es una señal de estafa.

RAMA · BUEN PAGADOR

d1	PUSH	**Aviso neutro** Puede ser un olvido.
d3	EMAIL	**Cuánto le cuesta esperar** Hacerlo visible, sin amenazas.
d7	WHATSAPP	**Ofrecerle una salida** Nueva fecha o plan de pagos.

RAMA · REINCIDENTE

d1	WHATSAPP	**Plan de pagos** Antes de que lo pida.
Último	EMAIL	**La puerta sigue abierta** Sin amenazas.

La cuota que se podía ver venir. Cada día pide otra conversación.

El mismo vencimiento, siete momentos. Antes del día 0 se ayuda a pagar; después se acompaña a ponerse al día; al final atiende una persona.

−3	0	+1	+3	+7	+14	+25
PUSH + EMAIL	PUSH	PUSH · WHATSAPP	EMAIL · WHATSAPP	WHATSAPP	ATIENDE UNA PERSONA	ÚLTIMO CONTACTO
Push: «Tu cuota vence el jueves. Mírala en la app.» El monto, en el email y la app.	Recordatorio del día, mismo monto y misma fecha.	Aviso neutro. Puede ser un olvido.	Hacer visible cuánto le cuesta esperar.	Ofrecer una salida: nueva fecha o plan de pagos.	Llamada o chat con alguien que ya ve todo lo que pasó.	La puerta sigue abierta. Sin amenazas.
PREVENTIVO		MORA TEMPRANA			PERSONA	

No es lo mismo el que se atrasó una vez

Al buen pagador, un recordatorio amable. Al que se atrasa seguido, un plan de pagos antes de que lo pida.

Quien está en mora sale de todo lo comercial

Si ayer lo llamó cobranza, hoy no le mandes una promoción para que consuma. La persona es una sola.

Si pagó, sale al instante

Reclamo, disputa o refinanciación: reglas propias y sin mensajes contradictorios.

Si no puede pagar

Alternativas elegibles, sin amenazas ni presión indebida.

> Mapa de referencia de Kunko, no una frecuencia universal. Se adapta a la política de contacto, horarios, permisos, preferencias, regulación y situación de cada cliente.

Tu recordatorio de pago compite con el phishing.

Si tu mensaje se parece a una estafa, el cliente hace lo correcto y lo ignora. Cuatro reglas para que te reconozca.

1 **Nunca pidas claves, códigos ni datos sensibles por mensaje.**
Ni por email, ni por SMS, ni por WhatsApp. Tampoco «para verificar».

2 **Lleva siempre a la app.**
Nada de links a formularios externos.

3 **Da contexto sin exponer datos sensibles.**
El cliente verifica el mensaje dentro de la app oficial.

4 **Mismo remitente y mismo formato, siempre.**
Para que el cliente aprenda a reconocerte.

La consistencia y la relevancia ayudan a reconocerte. No reemplazan la autenticación.

TODO SE MIDE

¿Cómo sabes que fue el journey? Con un grupo de control.

Asigna al azar antes de activar
Una parte de la cohorte elegible va al grupo de control. Los dos grupos reciben lo contractual, transaccional y regulatorio; solo el tratamiento recibe el journey.

Compara la acción, no el clic
KYC completo, segunda operación, pago en fecha, en el mismo horizonte. Reporta diferencia absoluta y relativa, tamaño de muestra y valor económico.

Sin grupo de control, el reporte cuenta como logro a gente que iba a pagar igual.

LO QUE SIGUE

Ya sabes por dónde se escapa el usuario que pagaste.

1 **Pide los seis eventos a tecnología.** Con sus atributos mínimos y las cuatro reglas técnicas de la página 3.

2 **Elige la fuga que afecta a más usuarios.** Volumen, valor recuperable por usuario y viabilidad: datos, permisos, regulación y producto.

3 **Arma ese flujo con grupo de control desde el día uno.** Mide la acción en el mismo horizonte, contra el grupo que no recibió el journey.

¿Quieres verlo sobre tus datos?

En 30 minutos miramos dónde se te escapa más gente y qué flujo conviene prender primero.

`kunkoagency.com/agenda`

Kunko by Domus Global es una agencia de activación, retención y recupero para fintech en LATAM, Platinum Partner de Customer.io. Este kit acompaña el Webinar de Retención y Lifecycle para Fintech con Customer.io, con el apoyo de la Cámara Fintech de Panamá.