

Arturo Dell'Oro es abogado. En 2022 no sabía qué era una startup. Asesoraba a la industria automotriz, donde las financieras enfrentaban dos problemas concretos: multas del Sernac por prácticas de cobranza fuera de norma y call centers cada vez más caros.

En ese tiempo, cuenta Dell'Oro, CEO y fundador de Bulk, "yo veía presentaciones de startups famosas, puros ingenieros secos, y pensaba: cómo me voy a meter en esta cuestión".

Se metió igual. En marzo de 2022 empezó a buscar una solución. Leyó "Attention is All You Need", el paper fundacional de los modelos de lenguaje (escrito por ocho ingenieros de Google), y pensó que esa tecnología podía resolver algo concreto: enviar WhatsApp de cobranza masivos, automatizar las respuestas y reemplazar a cientos de ejecutivos telefónicos. El problema era que no sabía programar.

El MVP en una semana

El abogado buscó socios. Convenció a Mario Cruz, ingeniero comercial y amigo del colegio, que en ese momento era jefe de producto en Banco Ripley. Para la parte técnica, el camino fue más largo: dejó un aviso en Ingeniería UC y nadie lo llamó. Así que contactó a una fábrica de software, pero le cobraban entre \$ 20 y \$ 60 millones por un MVP, y no tenía esa plata.

Era el único tema del que hablaba: necesitaba un socio técnico. Un día le contó la idea a Cristóbal Taverne, hermano de un amigo, y en ese entonces estudiante de cuarto año de Ingeniería. En una semana, Taverne volvió con un MVP. "Funcionaba. Dije: este cabro es una máquina", recuerda Dell'Oro.

A finales de 2022, el equipo estaba armado. Dell'Oro renunció a su trabajo de abogado en septiembre de ese año. Taverne dejó la universidad. No tenían clientes ni ingresos, ni siquiera sabían si era legal enviar WhatsApp para cobrar deudas. Sus padres no estaban convencidos de la idea y a sus amigos les daba pena, con buenas intenciones le mandaban ofertas de trabajo para que volviera a ejercer como abogado. Pero se mantuvo fiel a su idea.

Seis meses sin vender nada

El primer obstáculo fue convencer al mercado. El spread financiero es chico (el margen de esta industria): las empresas no se atreven a probar tecnología nueva. No existía un referente internacional. Nadie hacía cobranza especializada por WhatsApp con IA, dice el CEO. Dell'Oro tuvo que escribir él mismo el informe legal para demostrarle a las fiscalías de sus potenciales clientes que el canal era válido.

Se demoraron seis meses en cerrar el primer cliente. Fue en mayo de 2023: Dell'Oro Abogados, una empresa de cobranza judicial de un primo.

Ahí descubrieron el nicho. Las empresas de cobranza judicial cobran carteras de bancos grandes. Bulk empezó a trabajar con ellas, generó casos de éxito con las carteras de esos bancos y luego fue directo a los bancos con los resultados. "Les mostrábamos lo que logramos con su propia cartera a través de un intermediario. Los datos hablaban solos", explica Dell'Oro.

En paralelo, en marzo de 2023 entraron a Start-Up Chile. "Yo sentía que no tenía



BULK: LA STARTUP DE COBRANZA POR WHATSAPP QUE FACTURA US\$ 1 MILLÓN CON UN EQUIPO DE SEIS PERSONAS

Un abogado, un ingeniero comercial y un programador que dejó la universidad. Sin inversionistas ni oficina, Bulk factura en ARR automatizando cobranzas masivas con IA.

autoridad moral para hacer esto. Me sentía un fraude. Que me aceptaran fue como confirmar que no estaba tan loco", aunque reconoce que la comunidad no fue tan potente como esperaba, pero el impulso les sirvió.

De US\$ 78 mil a US\$ 1,1 millón

Bulk cerró 2023 con US\$ 6.500 de MRR, unos US\$ 78.000 anuales. Eran tres personas. No habían levantado capital.

El segundo cliente financiero fue Galgo, la fintech de crédito automotriz. Les fue tan bien que Galgo obligó a sus otros cuatro proveedores de cobranza a usar Bulk. De un mes a otro, pasaron de cuatro a ocho clientes.

En 2024 hicieron un 4x. Cerraron el año con US\$ 25.000 de MRR y un ARR de US\$ 300.000. Seguían siendo tres personas en las oficinas de Start-Up Chile.

El salto fuerte llegó en 2025. Un cambio regulatorio fue el catalizador: la normativa de los 600 y 800 restringió las llamadas de cobranza. De un día para otro, todos los bancos empezaron a llamar a Bulk. "Nos suplicaban por el producto. Tuvimos lista de espera", dice Dell'Oro.

Pasaron de tres a seis personas: sumaron un desarrollador, un vendedor y una persona de atención al cliente. En diciembre de 2024 facturaban US\$ 25.000 mensuales; en diciembre de 2025, US\$ 86.000. Un 3x en 12 meses. Hoy tienen más de 40

clientes y un ARR de US\$ 1,1 millón. Son rentables desde el día uno, asegura.

Cifras primero

Los números de retención explican la estrategia. Bulk tiene un churn anual bajo el 1% (clientes que cancelan sus servicios) y un NPS de 93 (métrica de experiencia al cliente). La obsesión fue deliberada: antes de crecer, priorizaron pocos clientes, bien atendidos, con procesos documentados. Recién ahí, contratar.

"Si me pasaban US\$ 1 millón, lo habría gastado en puras estupideces. Y lo sabíamos", admite Dell'Oro. "Ni siquiera sabíamos cómo gastar los \$ 15 millones de Start-Up Chile".

Según los fundadores, los clientes que usan Bulk aumentan su recaudación promedio en 2,7%. Suena poco hasta que se mira la escala: un banco que cobra US\$ 800 millones mensuales gana US\$ 21,6 millones extra al año. Y lo hace a un costo 10 veces menor que un call center tradicional. Sus competidores no son otras startups, sino los call centers y plataformas generalistas de mensajería como Bambú o iMarket.

El ascensor de siete pisos

Jorge Escanilla, gerente de cobranza de una financiera automotriz (Forum), no le contestaba el WhatsApp, mail, ni teléfono. Dell'Oro le había mandado cientos de mensajes. Necesitaba ese cliente.

Hizo un plan. Dell'Oro se puso un terno. Y a pesar de no tener una reunión o una invitación, ni siquiera saber cómo era la cara de Escanilla, llegó a la entrada del edificio. El guardia le preguntó si tenía reunión. "Sí, estamos en contacto por WhatsApp", dijo. Mentira a medias, le había contestado una vez de múltiples mensajes. Lo dejaron pasar.

Adentro había un segundo filtro: el lobby

de la gerencia. Dell'Oro no aparecía en ninguna lista de visitas. "No tengo reunión, pero tengo una solución que le va a servir", dijo. "La recepcionista me miró y me dijo: 'ya, porque me caiste bien, te voy a dejar esperar. Está saliendo de un directorio'".

Dell'Oro le pidió un favor más: que le indicara quién era Jorge, porque nunca lo había visto. La recepcionista se rió.

Cuando Escanilla salió del directorio, Dell'Oro lo interceptó. "Hola Jorge, soy Arturo. Trabajo con tus competidores y me gustaría conversar contigo", le dijo. Cuenta que Escanilla, de la edad de sus padres, lo miró de arriba abajo. "Tenis pelotas", me dijo y marcó el ascensor. 'A ustedes los emprendedores les gusta el elevator pitch. Tenis siete pisos para convencerme o salir'", relata.

Subieron juntos. Dell'Oro le vendió la idea. Cuando llegaron arriba, Escanilla llamó a su subgerente. "Le dijo: 'les quiero presentar a Arturo. Yo no lo invité. Se coló en la oficina. Pero me gusta la actitud, así que lo vamos a escuchar'", cuenta el emprendedor, y agrega que el edificio cambió el protocolo de seguridad después de eso, y aclara que el deal con Forum no está cerrado, sino que aún están negociando.

Lo que viene

Bulk quiere consolidarse en Chile, sacar nuevos productos y poner un pie en el extranjero. Un cliente grande chileno con operaciones en México los está empujando a abrir ese mercado. No buscan levantar capital por ahora. Los fondos los han llamado, asegura el fundador, pero todavía no están en los planes. "Nuestro cuello de botella no es la plata. Es aprender a vender afuera".

En esa línea, tienen como referente a Buk. "A mí me encanta ese caso, ellos por cinco años estructuraron muy bien una empresa muy sólida, muy eficiente y después fueron a levantar capital". +