BIENVENIDOS

Modulo 1 de Cobranzas

Introducción a la gestión de cobranzas

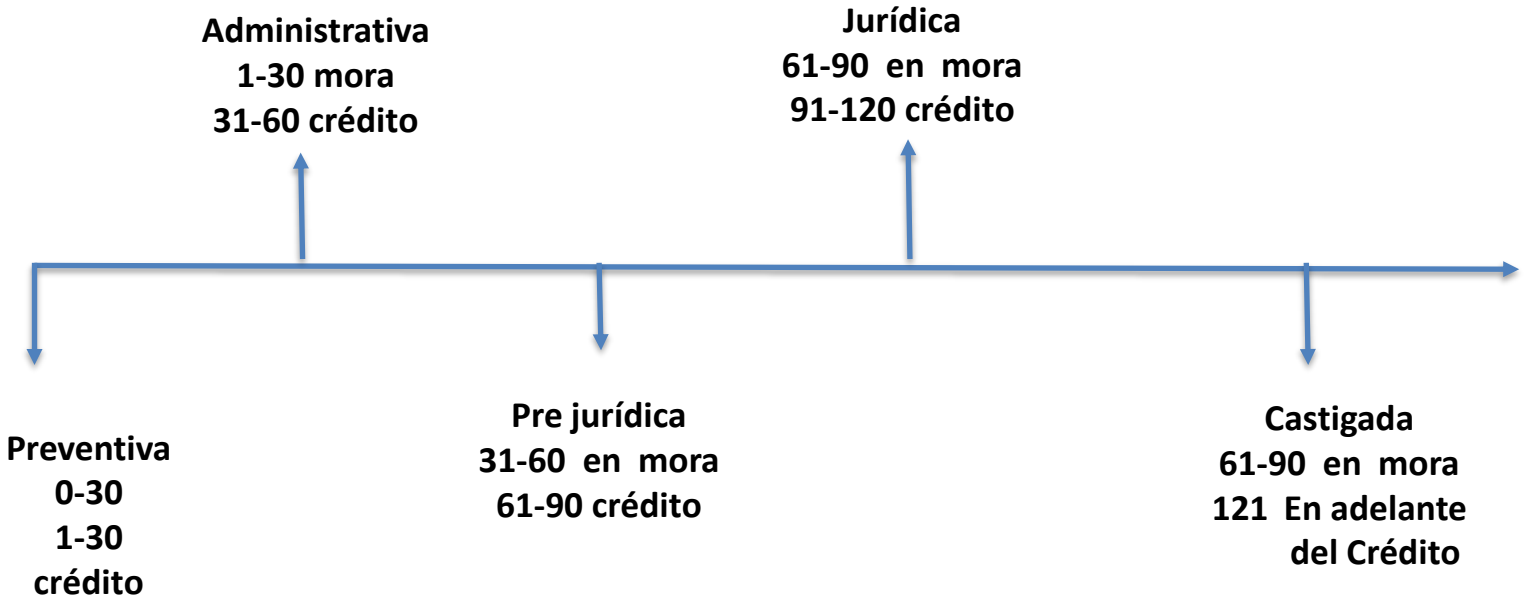
Impacto de las cobranzas en la empresa

- Claves para un sistema eficiente de cobranzas
- Por qué se generan los impagos.
- Mitos sobre la mora.
- Cómo piensa el deudor.
- Las Ventajas de pagar. Desventajas de no pagar.
- Competencias del Cobrador
- Perfil del Deudor y sus características

TEMINOS

Acreedor	Que tiene derecho a pedir que se cumpla una obligación, especialmente que se le pague una deuda.
Amortización:	Puede definirse como la devolución de una deuda o de un capital tomado en préstamo (principal) más los intereses correspondientes si ellos existen, durante un tiempo determinados pagado a cuotas
Caducar	Perder su validez o efectividad un documento, ley o derecho, generalmente por el paso del tiempo: tuve que pagar el arreglo de la lavadora, pues su garantía había caducado.
Gestión de Cobranza	Es un concepto que tiene que ver con acciones premeditadas, en función de la planificación y elaboración de la estrategia de recuperación de cartera y varían de acuerdo a la altura de mora de la misma.
Cartera Vencida	Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos al plazo otorgado por la empresa.
Coadtivo	El procedimiento Administrativo Coactivo es un procedimiento especial por medio del cual la Administración tiene la facultad de cobrar directamente las acreencias a su favor, sin que medie intervención judicial, adquiriendo la doble calidad de juez y parte dentro del proceso.
Crédito	Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.
Deuda	Obligación de una persona natural o jurídica de pagar a un tercero una suma de dinero; cuando la deuda es producto del otorgamiento formal de un crédito, generalmente se considera un plazo para ser pagada y una tasa de interés sobre el capital dado como préstamo.
Mora	Retraso o dilación injustificada en el cumplimiento de una obligación. Es nulo el convenio que exonere al cliente de la responsabilidad por su mora. El cliente incurre en mora por el sólo vencimiento de los plazos.
Negociación	La negociación se define como una conversación entre dos o más personas para conseguir un arreglo de intereses divergentes o un acuerdo mutuo. Por tanto la capacidad de negociación supone una habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad de dirigir y controlar una discusión utilizando técnicas, planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos.

LINEA DE TIEMPO DE UNA CARTERA



Claves para un sistema eficiente de cobranzas

Modalidades de cobranzas:

Las cobranzas preventivas: Como su nombre lo indica, son contactos con los clientes de alto riesgo, que se realizan como recordación antes que el crédito quede impagado.

Cobranza administrativa, Se utilizan diversas estrategias de cobro a carteras entre 1 a 30, días, generalmente. (evitar el deterioro)

Cobranza prejudicial: Esta es en caso que lo usuarios registren una mora entre 60 y 120 días. Sin embargo, cada medida depende de las políticas internas que adopte cada entidad.

Claves para un sistema eficiente de cobranzas

Modalidades de cobranzas:

Cobranza Jurídica (Judicial): Es el **último recurso** legal. Se inicia una demanda formal ante jueces para ejecutar garantías (pagarés, hipotecas, prendas) y solicitar embargos de bienes o salarios para cubrir la deuda.

Cobro conciliatorio: Es un procedimiento de carácter extrajudicial por medio del cual las partes en conflicto pueden llegar a un convenio para dar solución a la controversia.

Lo más recomendable es evitar llegar a instancias de cobranzas pre-jurídicas, y jurídicas ya que esto puede dañar el perfil crediticio del cliente adicional ya interviene un tercero

Tipos de mora que pueden presentar los créditos determinados por el Scoring de los clientes. (RIESGO)

Mora temprana: Primeros días del crédito se presenta un atraso, generalmente entre 90-120 días de del crédito

Mora tardía Deuda que ha superado un período considerable en el tiempo del crédito y empieza a tener impagos 120 días, pudiendo llegar a 180 días o más.

Mora Residual : Se hacen abonos pero no se normaliza la cartera de forma total

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activo sexigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Claves para un sistema eficiente de cobranzas

Cuáles estrategias hay para cobrar?

Para cobrarle a los usuarios, se pueden utilizar mecanismos como:

Mensajes de texto

Mensajes por WhatsApp

Llamadas pregrabadas

Correos - cartas

Llamadas telefónicas directas

Visitas domiciliarias

Esto depende del perfil, del riesgo de cada usuario moroso, y del monto de la deuda de los clientes se utilizara una estrategia

Por qué se generan los impagos

Causas económica iliquidez y problemas financieros o económicos

El deudor tiene un problemas que afecta a sus recursos económicos. La causa más frecuente es una bajada de los ingresos o sobre endeudamiento (Primero los gastos básicos)

Causas circunstanciales

El deudor está atravesando unas dificultades coyunturales, como puede ser una enfermedad, un siniestro, desempleo. La perdida de un dinero o un gasto extra

Causas culturales

El deudor, aún teniendo dinero, no paga porque carece de una cultura que le dicte que la conducta de pagos debe ser correcta. Esta cultura del “no pago” viene muchas veces fomentada por la cultura social.

Por qué se generan los impagos

Causas de nivel intelectual

Algunos deudores carecen de la formación y del nivel de conocimiento suficientes para entender que es imperativo cumplir con puntualidad con las obligaciones de pago. Este tipo de deudores debido a su bajo nivel educativo, son incapaces de darse cuenta de los perjuicios que están provocando a sus acreedores al retrasar los pagos de forma reiterada.

Causas emocionales

Algunos deudores que no tienen problemas de solvencia, no pagan por motivos emocionales, puede ser que estén enfadados con el proveedor por alguna disputa comercial o que exista algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones. Estos deudores impagan para castigar al proveedor por una conducta que ellos consideran improcedente, en otras palabras el auténtico motivo es fastidiarlo. También puede ocurrir que el deudor no considere justa la deuda, no se sienta moralmente obligado a pagar y por este motivo no la paga.

Mitos sobre la mora

Declararse en bancarrota es útil

En Colombia, exactamente, a esto se le llama “declararse insolvente”, con el que puede llegar a tener un respiro si las deudas son muchas y muy costosas. Y sí, efectivamente es una solución, pero debe ser la última carta a jugar en su vida financiera por las repercusiones que esto puede llegar a representar, especialmente, cuando vaya a adquirir nuevos productos con una entidad financiera.

Pagar un abogado sale más caro que pagar la deuda
Lo borrarán de las centrales de riesgo.
Las deudas prescriben.
No tengo nada para que me embarguen .

Cómo piensa el deudor

El cobrador nunca es bienvenido, aun cuando sabemos de antemano que va a venir a visitarnos.

Ignorancia. Exceso de optimismo. Se piensa que las cosas van a cambiar por sí solas, y que si no se habla del asunto este desaparecerá.

No todos los bienes son embargables
No se de qué me habla!
Esa factura ya la pagué hace tiempo.
Se ha equivocado de número
Esperan que la deuda caiga en el olvido.
Con el tiempo me hacen descuentos

Beneficios del Pago

Seguridad
Al apostarle a la formalidad, usted tendrá la plena seguridad de que las condiciones pactadas con la entidad financiera estarán siempre en firme, además de tener todo un esquema de protección al cliente que garantiza sus derechos.

Historial crediticio
Cuando usted paga sus obligaciones a tiempo las centrales de información lo reportan como un deudor responsable, esta calificación se convierte en su mejor carta de presentación en el sector financiero.

Acceso sin dificultad
El ser “buena paga”, le abrirá el abanico de posibilidades para obtener respuestas favorables y a tasas preferenciales a la hora de solicitar alternativas de financiamiento.

¡Puntos a favor!
El pagar a tiempo su tarjeta de crédito le permitirá acceder a todos sus beneficios tales como acumular millas o puntos que luego podrá redimir en viajes, productos, servicios o incluso cajearlos por abonos a su deuda.

Posibilidad de invertir en su futuro

Endeudarse le permitirá cumplir algunas metas que son fundamentales para mejorar su calidad de vida, pero que no ha podido lograr por no tener a la mano el dinero que se requiere. Si usted es responsable con sus pagos, las entidades financieras estarán más que listas para prestarle el dinero que necesita para cumplir estos objetivos.

Tranquilidad financiera

Saber que sus cuentas están en orden, que no tendrá que lidiar con llamadas de cobranza, y que en caso de requerir financiamiento las puertas del sistema financiera estas abiertas, le permitirá concentrar su tiempo y mente en lo verdaderamente importante.

Poder de multiplicación

Tiene sentido endeudarse para adquirir bienes o servicios durables que puedan aumentar su valor con el paso del tiempo, de forma que en el futuro valdrán más de su precio inicial. Sería lamentable perder buenas oportunidades de inversión por la falta de acceso a recursos de financiamiento.

Desventajas de no pagar

El verdadero problema con las deudas es no pagarlas, lo cual no es ningún secreto. Pero las consecuencias que se esconden detrás de ello es lo realmente preocupante:

Implica pagar más interés adicional al intereses por mora por una tasa superior además que tiene unos efectos mas graves,

Demandas con el consecuente embargo de todos los bienes, cuentas corrientes y de ahorros: normalmente los bancos suelen embargar sólo inmuebles y vehículos.

imposibilidad de adquirir bienes a su nombre que sean sujetos a registro (como carros, casas) porque con estos bienes sus acreedores se enterarán mucho más rápido que los tiene, y no durarán en embargarlos.

Deterioro en el Historial crediticio
Perdida de la tranquilidad financiera

Tipos de gestores de cobro

Los dictadores Actúan de manera intimidatoria, no admiten críticas ni sugerencias y se enfadan con facilidad, algunos manifiestan fobias o preferencias por determinado tipo de personas. Tienen un trato discriminatorio y arrogante con aquellos que no son de su agrado.

Los reservados No les gusta realizar actividades de cobranza vencida y evitan cualquier compromiso que implique ejercer presión en los clientes.

Los complacientes Son muy amables en su trato, dicen cualquier cosa con tal de agradar a la otra persona.

Los solidarios Son extremadamente empáticos, a los que generalmente se les dificulta el cobro.

Los críticos Siempre encuentran errores en todo lo que les rodea. Este tipo de gestores están constantemente haciendo reproches y culpan a otros de alguna equivocación y tampoco aportan soluciones al cliente.

Competencias del Cobrador

La empatía, que nos permite ponernos en el lugar de la otra persona y nos hace capaces de comprender sus sentimientos.

La asertividad, que nos abre el camino para decir lo que sentimos o pensamos sin herir a la otra persona.

En la cobranza vía telefónica se debe registrar en el expediente la gestión realizada y su resultado

Darle seguimiento a los convenios establecidos con los clientes

Administrar eficientemente la cartera de créditos

Realizar recordatorios de pago oportunamente

En toda la gestión de cobro es importante decir “buenos días” y “muchas gracias

Cuáles son las condiciones favorables para iniciar un proceso de cobro.

Prepararse con la información del cliente

No hacer llamadas al cliente en horas nocturnas sobrepase lo establecido por la ley

No explicar el motivo de su llamada a una persona ajena al cliente

No llamar al cliente en horas que toma sus alimentos.

Tomar en cuenta las fechas de vencimiento de los créditos

Ser cordiales al momento comunicarse con los clientes

Siempre Se cobra a través de beneficios

Para una buena negociación, deberá tomar en cuenta los siguientes pasos:

-Definir metas y objetivos
- Aclarar los temas a tratar
- Reunir información
- Humanizar y crear ambiente
- Prepararse para el conflicto
- Acuerdos
  - El cliente no es un amigo “es un cliente”
  -Mantener una distancia profesional
  -Use frases concisas basadas en hechos para establecer el contacto
  - Debe conocer de lo que se está hablando
  - Si el cliente le pregunta algo que usted no sabe, no finja saberlo; averígüelo
  - Utilizar experiencia y conocimiento para elevarse al nivel del cliente pero nunca sobrepasarlo
  - Darle tiempo al cliente para que aclare sus dudas
  - Demuéstrele interés al escucharlo, pero esté atento a los cambios
  - Darle oportunidades de expresarse por medio de preguntas abiertas

Perfil del Deudor y sus características

EL MOROSO INDIFERENTE

El moroso indiferente suele ser un convidado de piedra en la negociación, ya que nada de lo que se le dice sobre la deuda y sus consecuencias parece importarle.

Deberemos de utilizar técnicas contundentes como la del poli bueno y poli malo y acosarlo dialécticamente con todo tipo de métodos psicológicos.

EL MENTIROSO COMPULSIVO

El mentiroso compulsivo suele ser embusteros por naturaleza y el acreedor en estos casos no deberá creerse nada de lo que le diga, por lo cual se le deberá exigir siempre pruebas claras de todo lo que nos comunique.

Perfil del Deudor y sus características

El MANIPULADOR

Este personaje suele ser inteligente, educado, culto, con una amabilidad desbordante y gran capacidad para enredar las situaciones y producir graves embrollos.

Cuando incumple sus promesas se disculpa y finge como que lo siente mucho y que se debe a causas ajenas a su voluntad.

Como regla general se deberá desconfiar siempre de este tipo de individuos.

EL NEGOCIADOR

Este deudor se caracteriza por una muy buena comunicación.

Suele tratarse de personas muy realistas que sabiendo que al final tendrán que pagar la deuda buscan los mayores beneficios para él y la mejor forma de hacerlo.

Por sus dotes de comunicación, negocia con fiereza los reconocimientos de deuda, los importes y los plazos.

El principal problema que tendrá el acreedor es que nuca deberá permitirle que imponga sus condiciones.

Se le deberá ofrecer una solución al conflicto planteado por la deuda y expresarle con firmeza cuál será las consecuencias negativas, en caso de que no acepte la propuesta del acreedor.

Perfil del Deudor y sus características

Dentro de la cobranza extrajudicial existen diferentes tipos de clientes quienes, por sus actitudes, comportamiento, lenguaje utilizado los clasificamos de la manera siguiente:

Cliente “tigre”

Es el tipo de cliente que presenta una personalidad fuerte y dominante. Su comportamiento tiende a ser agresivo, impaciente, tenso e impositivo. Generalmente se sienten interrumpidos, creen conocer perfectamente cualquier negocio. No necesariamente son maleducados, pero la firmeza de sus aseveraciones los hace agresivos.

Cliente “cotorra”

Este tipo de cliente es impulsivo. Su comportamiento se caracteriza por una facilidad de expresión excesiva, haciéndose difícil precisar su verdadera necesidad u objetivos. No deja espacios para que el gestor pueda explicar la verdadera situación de su crédito.

Cliente “conejo”

Es el tipo de cliente que, por lo general, evade todo compromiso adquirido con el responsable de su obligación. En ocasiones, busca refugio en situaciones externas a su empresa o, en su defecto, evade físicamente la presencia del acreedor.

.

Cliente “burro”

Son clientes que presentan una personalidad opuesta e irritable. Su comportamiento es grosero y no le gusta que lo contradigan o lo corrijan. No acepta cambiar su forma habitual de hacer las cosas, justificando que siempre lo ha hecho de esa manera y no ve las razones de cambiar. No son objetivos en el análisis que hacen de la situación y, mucho menos, para valorar la deuda contraída. Culparán a la institución diciendo que las condiciones que le ofrecieron en el crédito eran otras

Cliente “oso”

Este cliente es una persona suspicaz, inquisitiva y desconfiada. Husmea permanentemente en busca de defectos, errores o problemas. Sospecha que todas las cosas pueden salir mal y de todas las personas con que trata.

Cliente “zorro”

Se les reconoce por el trato agradable, el mismo que utiliza para postergar el pago del atraso. Son especialmente reconocibles por su tendencia habitual a “tutear” a la persona que lo gestiona, siempre tratan de solventar los atrasos con halagos y dádivas hacia el gestor.

Perfil del Deudor y sus características

Cliente “león”

Este tipo de cliente es engreído, altivo y vanidoso. Le gusta impresionar y siempre está dispuesto a demostrar cuánto tiene y lo importante que es. Por Lo general se jacta de conocer todo el proceso de cobranza por medios legales.

Cliente “tortuga”

Este tipo de cliente presenta una personalidad retraída y reservada. Su comportamiento es silencioso, no le gusta hablar ni que lo molesten. Presta gran atención al cobrador sin dejar ver su inquietud. Habitualmente son muy astutos para descubrir las contradicciones en que se puede caer.


Gracias!
ELEGANT
HANDWRITTEN INK
CALLIGRAPHY