

Técnicas y Administración de crédito y cobranza

MF Ramón Miranda Lagunas



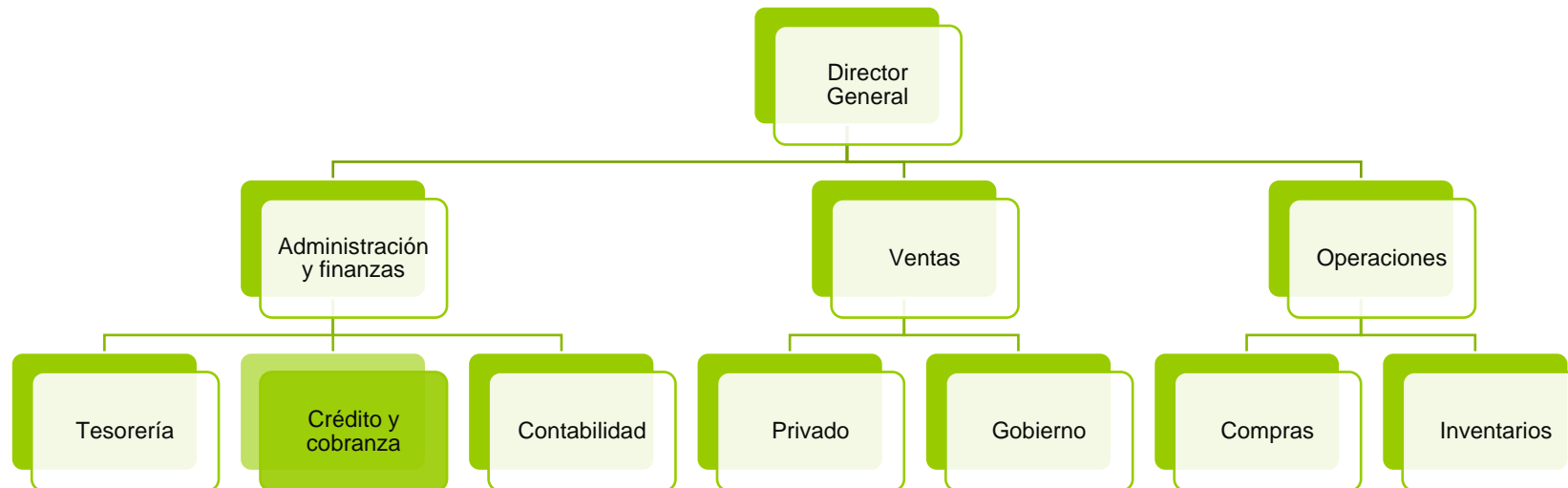
TEMA I.

Estructura del departamento de Crédito y Cobranza

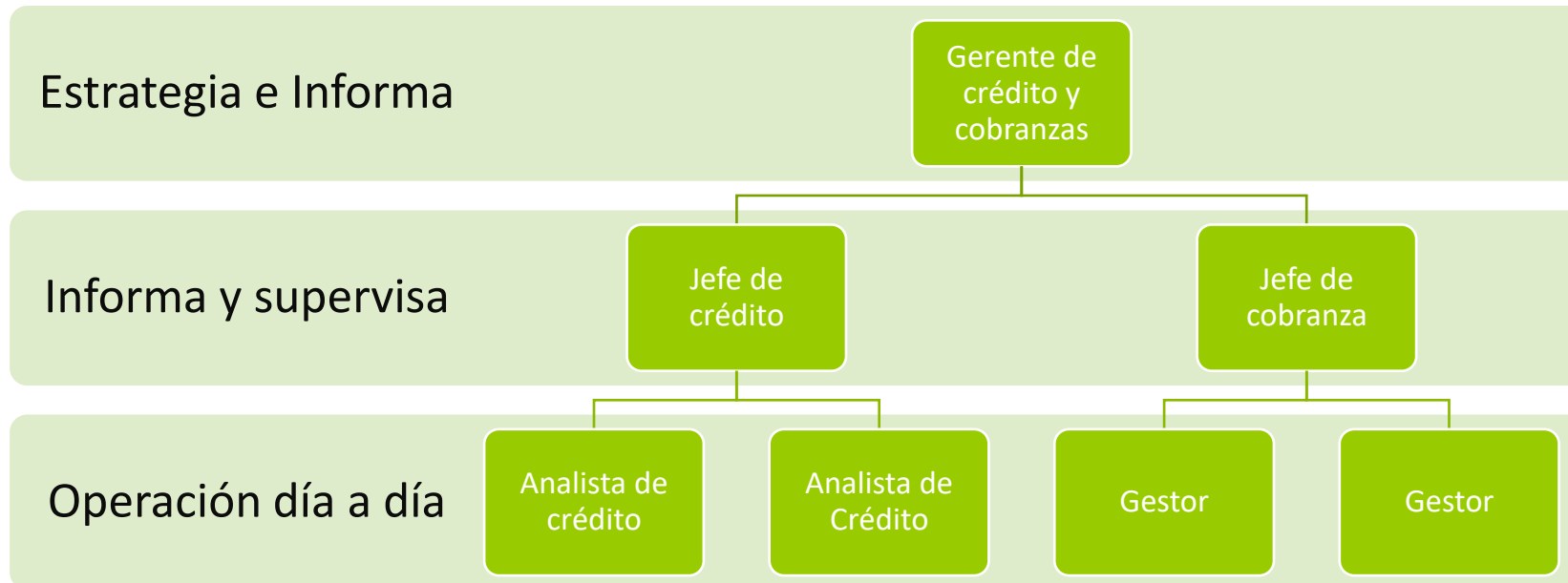
- Estructura del departamento de crédito y cobranza
 - La estructura debe estar alineada a:
 - Planeación estratégica.
 - Misión
 - Visión
 - Debe contar con suficientes
 - Recursos humanos
 - Recursos materiales

- Objetivos del área de Crédito y Cobranza:
- El otorgamiento de crédito, bajo una base sólida derivada del análisis de la información cuantitativa y cualitativa de los prospectos de clientes.
- Recuperación óptima de la cartera de crédito, la cual deberá ser completa y oportuna.

Estructura del departamento de crédito y cobranza



Estructura del departamento de crédito y cobranza



- Gerente de crédito.
 - Procesa y analiza información de su departamento.
 - Dirige y supervisa al personal a su cargo.
 - Informa actividades realizadas, avances, riesgos y logros.
 - Establece estrategias.
 - Establece políticas y procedimientos.
 - Promueve comunicación con áreas de ventas, tesorería y contabilidad.
 - Propone indicadores de gestión.
 - Elabora presupuesto de cobranza.

- Gerente de crédito.
 - Personalidad
 - Don de mando
 - Analítico
 - Proactivo
 - Encaminado a objetivos

Jefe de crédito

- Solicitud de referencias comerciales con clientes y proveedores.
- Revisa estadísticas del sector.
- Comparativo comportamiento crediticio del cliente.
- Análisis de buró de crédito.
- Análisis de ventas del cliente.
- Seguimiento a comportamiento del cliente

Analista de crédito

- Conocimientos contables y análisis financiero.
- Analiza la información cuantitativa.
- Solicitud de referencias comerciales con clientes y proveedores.
- Analítico
- Juicio Crítico

Gestor

- Entrega de documentación a revisión.
- Aclaraciones.
- Seguimiento a contrarrecibos.

Cobrador

- Seguimiento cobranza.
- Análisis de cartera.
- Antigüedad de saldos.

TEMA II

¿Qué es el crédito?

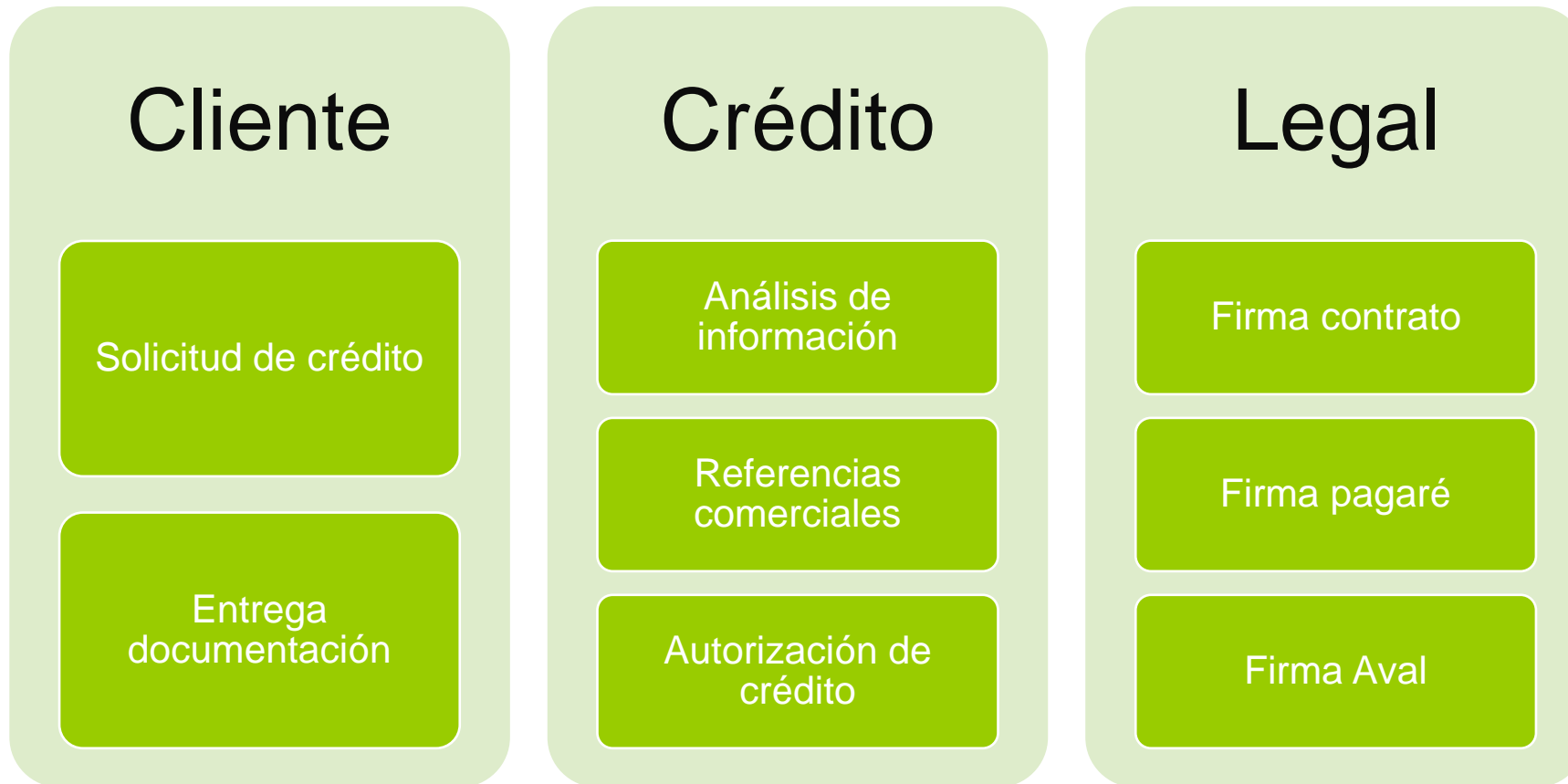
¿Qué es el crédito?

- Proviene del latín *creditum*. Significa “cosa confiada”. Por lo tanto existe una relación con la confianza.
- Es la cantidad de dinero que una entidad adeuda o puede disponer de ella, con el compromiso de pagar o devolverla a la persona que le otorgó dicha cantidad.

Herramientas de ventas



Proceso de crédito



Análisis de crédito

Cuantitativa

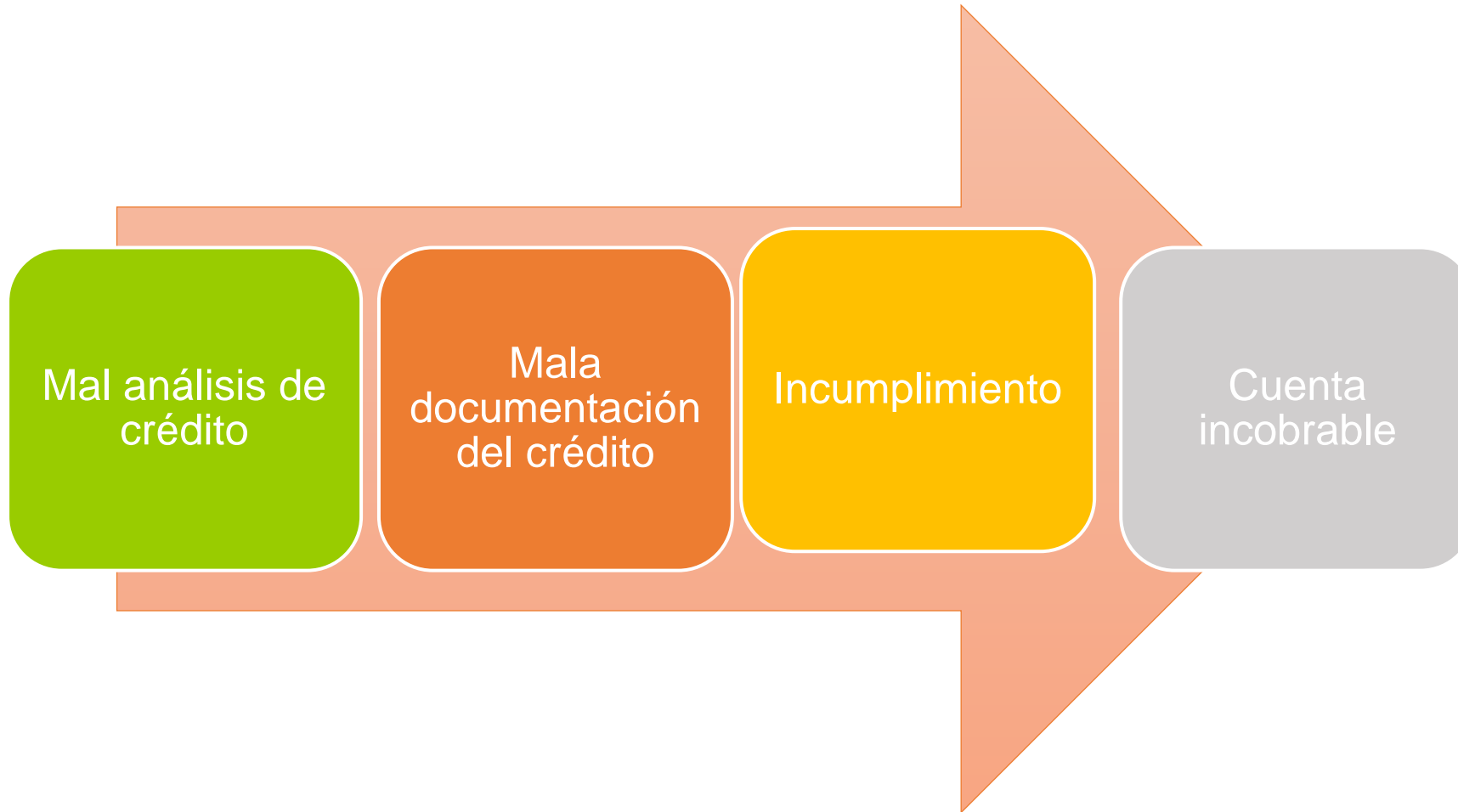
- Estados financieros
- Razones financieras
- Relaciones analíticas
- Proyecciones financieras
- Declaraciones fiscales

- Información financiera del aval, en su caso.

Cualitativa

- Historial de empresa
- Mercado
- Segmento
- Buró de crédito
- Referencias comerciales
- Principales clientes
- Principales proveedores
- Acta constitutiva
- Poderes

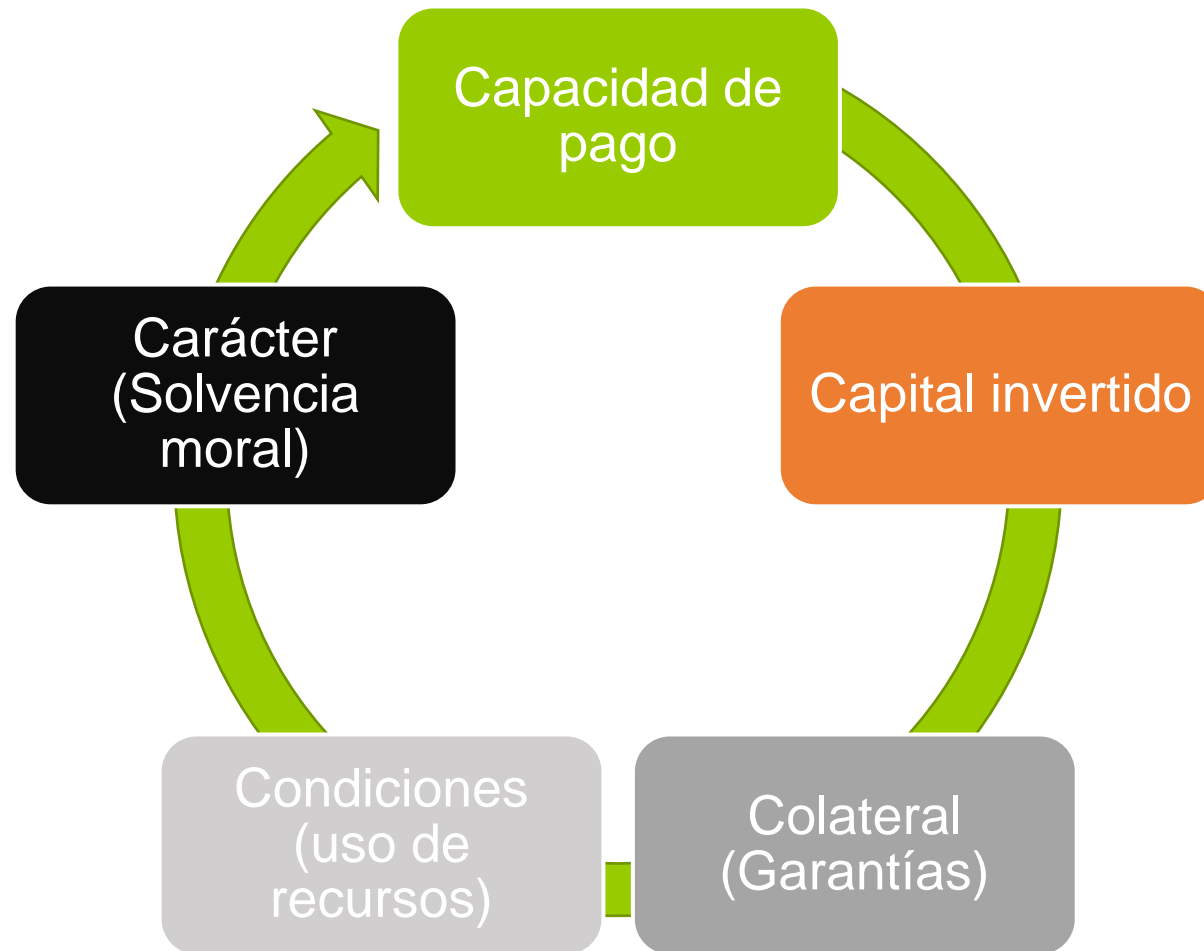
Riesgo de crédito



TEMA III.

Las 5 C's del Crédito

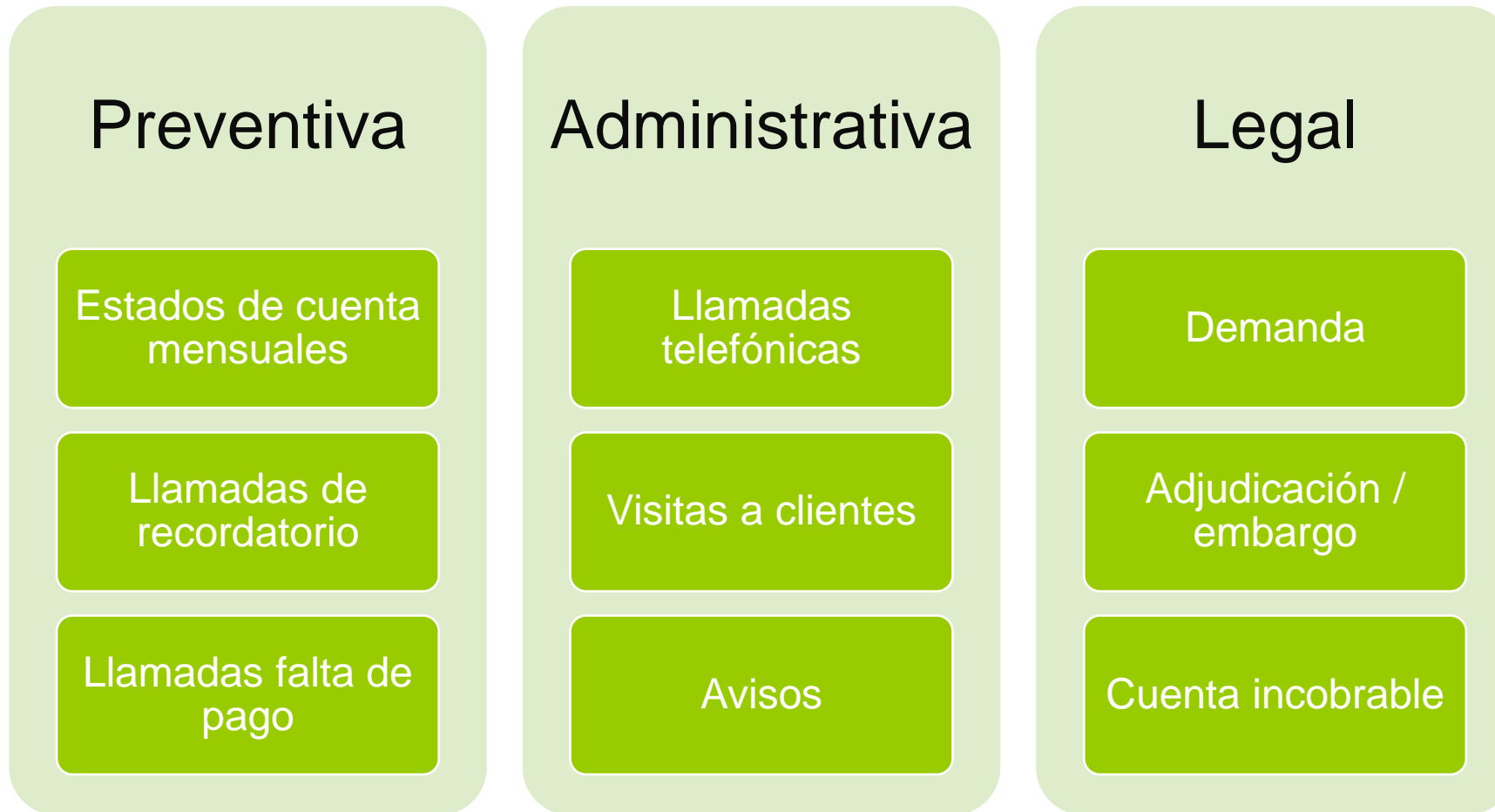
Las 5 C's del crédito



TEMA IV.

Cobranza

Proceso de cobranza



Negociación

- Ambas partes estén conformes
- Actitud de ganar – ganar
- Competencias para negociar
 - Integridad
 - Perseverancia
 - Humildad
 - Planificación

Negociación

- Técnicas de negociación
 - Preparación
 - Discusión
 - Lectura
 - Propuesta
 - Intercambio
 - Cierre
- Contexto de la negociación
 - Interna
 - Externa

Herramientas de cobranza

- Sistema para control de cobranza
- Personas que realizan la cobranza
 - Gestores
 - Vendedores
 - Abogados
 - Agencias de cobro
- Medios utilizados para la cobranza
 - Teléfono
 - Correos electrónicos

Herramientas de cobranza

- Técnicas de cobranza
 - Habilidades de comunicación
 - Técnicas de negociación
 - Manejo de presión para el cobro
 - Manejo de objeciones

TEMA V.

Factoraje

Factoraje

- Es un contrato mediante el cual, el factorante conviene con el factorado en adquirir los derechos de un crédito en un precio determinado.
 - Sin recurso. El factorado, NO responde del pago.
 - Con recurso. El factorado, SI responde del pago.



Factoraje

Ventajas

- Fuente segura, confiable y continua de recursos.
- Nivelador de flujo en empresas estacionales.
- Mejor uso de los recursos.

Desventajas

- No se cobra el 100%, por lo que implica un costo financiero.
- Al ceder los documentos, se causa el IVA incluido en la factura.
- Una mala administración de los recursos puede generar escasez de los mismos en el futuro.

TEMA VI.

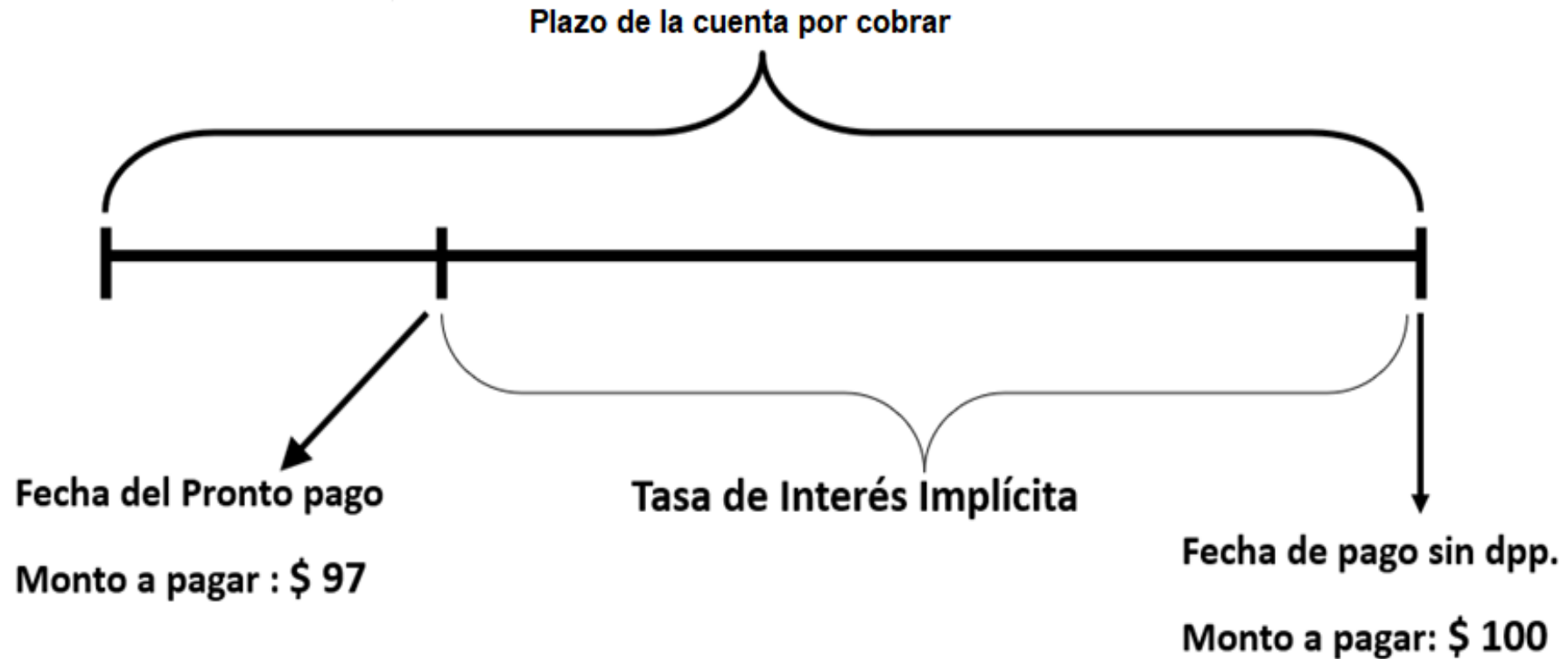
Descuento por pronto pago

Descuento por pronto pago

- Estimular el pago de las cuentas.
- Evitar cartera vencida.
- Recuperación efectiva.
- Reducción del margen de utilidad.



Descuento por pronto pago



Descuento por pronto pago

Valor de la factura	\$ 139,200
Vencimiento	31-jul-18
Descuento ofrecido %	2.00%
Descuento ofrecido \$	\$ 2,784
Fecha de pago	11-jul-18
Días anticipados	20

$$\text{Descuento por una vez} = \frac{DPP}{100\% - DPP} \times \frac{360}{N}$$

$$\text{Descuento anualizado continuo} = \left[1 + \frac{DPP}{100\% - DPP} \right]^{\frac{360}{N}} - 1$$

$$\text{Tasa Anual} = \frac{2,784}{139,200 - 2,784} \times \frac{360}{20} = \mathbf{36.73\%}$$

$$\text{Tasa Anual} = \left(1 + \frac{2,784}{139,200 - 2,784} \right)^{\frac{360}{20}} - 1 = \mathbf{43.86\%}$$

Ejercicio línea de crédito revolvente

Crédito	\$ 139,200
Plazo	20
Tasa	18%

Interés \$ 1,392

TEMA VII.

Cartera vencida y procedimiento de cobranza extrajudicial y legal

Cartera Vencida

- Saldo a cargo de clientes que no han pagado a tiempo.
 - Falta de liquidez.
 - Costo financiero de los recursos.
 - Quebranto.
 - Deterioro relación con clientes.
 - Disminución de la rentabilidad de la empresa.
 - Menor valor del negocio.



Cobranza extrajudicial

- Cobranza a través de despachos externos.
 - Cuidar prácticas de cobranza, para no incurrir en delito.
 - Medio para presionar al cliente para pago.
 - Incrementa costos de recuperación.
- Amenaza, ofende o intimida al deudor, familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.
 - Envía documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad.
 - Gestión de Cobranza con maltrato y ofensas.
 - Utiliza nombre o denominación que se asemeja a una institución pública.

Cobranza judicial

- Entablar demanda ante tribunal competente, cuando:
 - Deudor se niega a pagar.
 - Deudor no tiene disposición a negociar.
 - Imposibilidad práctica de cobro.



TEMA VIII.

Estimación de cuentas incobrables

Estimación cuentas incobrables

- Es una estimación de valor de las cuentas que no serán cobradas.
 - Porcentaje de las ventas.
 - Porcentaje de las cuentas por cobrar.
 - Estimación por cliente, de acuerdo a su comportamiento.
 - Pérdida crediticia estimada (PCE).
 - Pérdida estimada (PE)



Estimación cuentas incobrables

- Se realizan al consumarse el plazo de prescripción (1 a 2 años). Art 27-XV LISR
- Antes, si:
 - Saldo menor a 30,000 UDIS (\$229,980) al año de vencido.
 - Avisar al deudor, para que acumule.
 - Avisar al SAT.
 - Saldo mayor, entablar demanda.
 - Declaración de quiebra del deudor.



TEMA IX.

Políticas de crédito y cobranza

Políticas de crédito

- Normas de actuación del área de crédito.
 - Restrictivas.
 - Flexibles.
- Brindan parámetros de medición.
- Establecen objetivos.



Políticas de crédito

- Los créditos serán autorizados por el comité de crédito, únicamente.
- Se enviará a los clientes un estado de cuenta mensual, para seguimiento de sus cobros, indicando las fechas de vencimiento de sus adeudos.
- El solicitante deberá presentar utilidad de operación en sus 2 últimos ejercicios.
- El plazo máximo de crédito será de 30 días naturales.
- Se establecerá con los clientes un interés moratorio del 3% mensual, por pagos extemporáneos.
- Mensualmente se hará una conciliación entre el módulo de cuentas por cobrar, contra el módulo de contabilidad para asegurar el correcto registro de las operaciones.

Políticas de cobranza

- De forma mensual se realizará un arqueo físico de las facturas y/o remisiones que amparen las cuentas por cobrar.
- Por ningún motivo se tomarán las ventas cobradas en efectivo para realizar alguna erogación.
- La cobranza deberá depositarse diariamente a la institución bancaria que corresponda.
- Se elaborará reporte semanal de cobranza, indicando en caso de mora, los motivos que expone el cliente.
- Al cierre de mes se hará la estimación de cuentas incobrables, considerando la metodología de pérdida crediticia estimada.
- No se recibe cobranza en efectivo.
- Al cierre de cada mes se presentarán los siguientes reportes:
 - Antigüedad de saldos.
 - Recuperación de cartera.
 - Rotación de cuentas por cobrar.

TEMA X.

CRM's y herramientas de gestión

Customer Relationship Management (CRM)

- Es una herramienta para el control de las relaciones con los clientes:
 - Comercial
 - Marketing
 - Postventa



Customer Relationship Management (CRM)

- Gestiona de forma eficaz la información de los clientes:
 - Correos electrónicos
 - Números telefónicos
- Conectividad con dispositivos móviles de los colaboradores.
 - Atención en tiempo real
- Empleados contentos = a clientes contentos
- Incremento en ventas
 - Llegar a más clientes
 - Mayor número de leads
 - Más clientes potenciales
- Clientes contentos
 - Mejora de servicio
 - Atención en menor tiempo
- https://www.hubspot.es/products/crm?_ga=2.77066204.830010215.1529368956-749667816.1529368956

**POR SU
ATENCIÓN
¡GRACIAS!**

COFIDE®
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

CONTÁCTANOS



PÁGINA WEB

www.cofide.mx



TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46



DIRECCIÓN

Av. Río Churubusco 594 Int. 203,
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100
CDMX

SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx