

APLIQUE ESTOS TIPS PRÁCTICOS EN EL COBRO PREJUDICIAL PARA EVITAR LLEVAR SUS RECLAMACIONES A LA FASE JUDICIAL

El cobro efectivo de cartera en la etapa prejudicial se caracteriza por el requerimiento constante del deudor por todos los medios de comunicación escrito y telefónico que se tienen al alcance; sin embargo, requiere un sinfín de engranajes y procesos al interior de la entidad que adelanta esta gestión- Es por esto que para facilitar el desarrollo de esta actividad de cobro prejudicial presentamos los siguientes tips que pueden facilitar y agilizar la recuperación de cartera.

- 1. Conozca el deudor y la cartera.** No todas las carteras son iguales, cada una tiene sus propias cualidades, que se derivan del modelo de negocio de cada empresa, de la capacidad de pago del deudor, de la cultura de pago del contexto, los títulos o garantías que respaldan la obligación, del número de deudores y su edad de mora. Por esta razón, es de vital importancia realizar un conocimiento previo de la cartera para diseñar una estrategia de cobro y pronosticar cuál puede ser el éxito de la gestión.
- 2. Estrategia de cobro.** La construcción de la estrategia consiste en establecer cuál será la propuesta de negociación que con la que se obtendrá con mayor eficacia el recaudo. Es indispensable implantar diferentes opciones de negociación, como lo son: acuerdos de pago, refinanciación de la deuda, descuentos que favorezcan al deudor por pronto pago de la totalidad del saldo adeudado, entre otras. De esta manera se facilita la negociación con el deudor y se motiva la consecución del pago, finalidad última de la gestión de cobro.
- 3. Estilo de comunicación.** Recomendamos concertar con el cliente y con el equipo que ejecutará el cobro, cual será el estilo y tono de las conversaciones con el deudor. Somos partidarios de siempre usar un lenguaje técnicamente riguroso, serio y sobre todo, respetuoso. Quienes recibimos el encargo de asumir estas tareas, debemos ser conscientes que representamos comercialmente a nuestros clientes y el ejercicio del cobro es una faceta que también debe hablar bien de la empresa y ser congruente con su fortalecimiento de marca.
- 4. Orden en la ejecución.** Finalmente, nuestro cuarto tip responde a un seguimiento ordenado y consistente en todos los casos donde se está adelantando la misión de cobro prejudicial. El seguimiento implica identificar los casos particulares que requieren mayor atención o que presentan alguna dificultad y para los mismos establecer rutas de acción singulares que concluyan en el pago de la obligación. Alcanzado un acuerdo de pago, también

es necesario continuar con el seguimiento en el cumplimiento de los compromisos. Este punto tiene una consideración especial, ya que si se realiza una vigilancia estricta durante el periodo de tiempo que se adelante la gestión de cobro prejudicial se garantiza una mayor recuperación de cartera.

Sabemos que la actual coyuntura sanitaria llevará a una contracción económica de la cual confiamos salir pronto juntos. En el entretanto, el efecto inmediato lo experimentarán las carteras que pueden deteriorarse y aumentarse. De ahí que la anticipación puede aliviar los efectos adversos que se avecinan. Será momento entonces de fortalecer las áreas de cobro y elegir acertadamente a sus proveedores de cobro oportunamente antes de que los tiempos de mora se extiendan y hagan poco viable una recuperación efectiva del recaudo.

Por: Nathaly Merchán
nmerhan@scolalegal.com
Junio 23 de 2020