

PAGAD MALDITOS

Organizado por:



Realizado por:

BMC NORTE CONSULTORES EN SISTEMAS DE INFORMACION S.L.



www.bmcnorte.com

www.jmbalebona.blogspot.com



PAGAD MALDITOS



PAGAD MALDITOS

- ✓ La solución a los impagos, la prevención
- ✓ El contrato y documentos que nos pueden proteger ante un impago.
- ✓ Los informes de los clientes, antes y no después.
- ✓ Los presupuestos deben de contener un centro de coste que minimice los riesgos.
- ✓ Pagaré, pagaré conformado, pagaré avalado, cheque bancario, factoring, etc.
- ✓ Si existe un impago, disciplina.
- ✓ Cómo reclamar los impagos.
- ✓ Proceso monitorio, reclamación judicial sin gastos.

Introducción:

- ✓ Los impagos existen desde los sumerios, se han encontrado tablillas de arcilla de 3.500. años A.C. que atestiguan normas de pago aplazado.
- ✓ En España el efecto es mucho más pronunciado que en el resto de Europa, por un efecto que Pere J. Brachfield llama “morrosidad”.
- ✓ Se producen las moras casi profesionales de los “morrosos” que encuentran en esta práctica un motivo, de podemos decir hasta de orgullo.

Introducción:

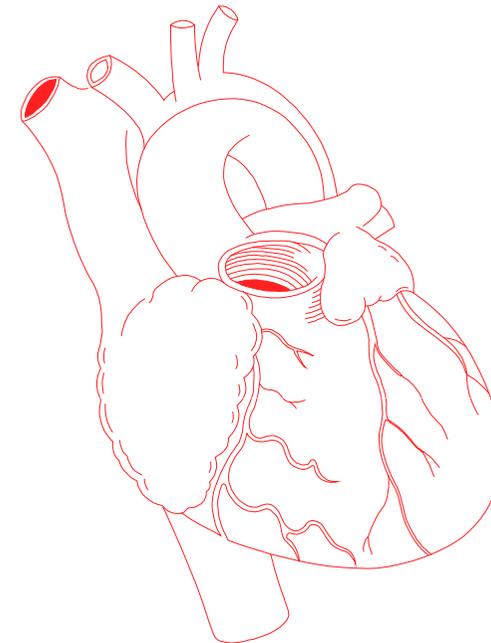
- ✓ Estos impagos siempre han existido, pero cuando la situación económica, es decir nuestra propia tesorería esta mermada, estos hacen mucho más daño.
- ✓ Cuando se produce el impago, este normalmente produce a su vez la imposibilidad de pago, con lo que la cadena se rompe y evidentemente produce más impagos.
- ✓ Existe mucha normativa y legislación al respecto de las obligaciones que existen ante las obligaciones crediticias, pero la verdad es que no protegen en exceso a los que podemos sufrir un impago o mora.

Introducción:



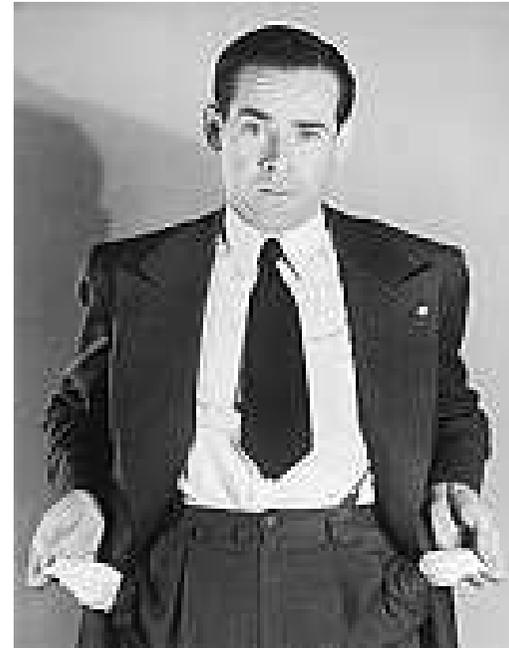
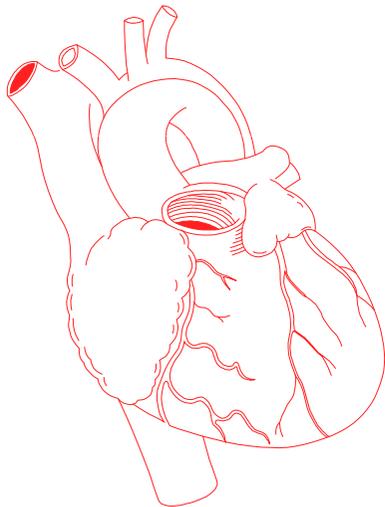
¿ QUE HACER ANTE UN IMPAGO?

Cuando el impago se produce



Lo podemos comparar con un
ataque al corazón

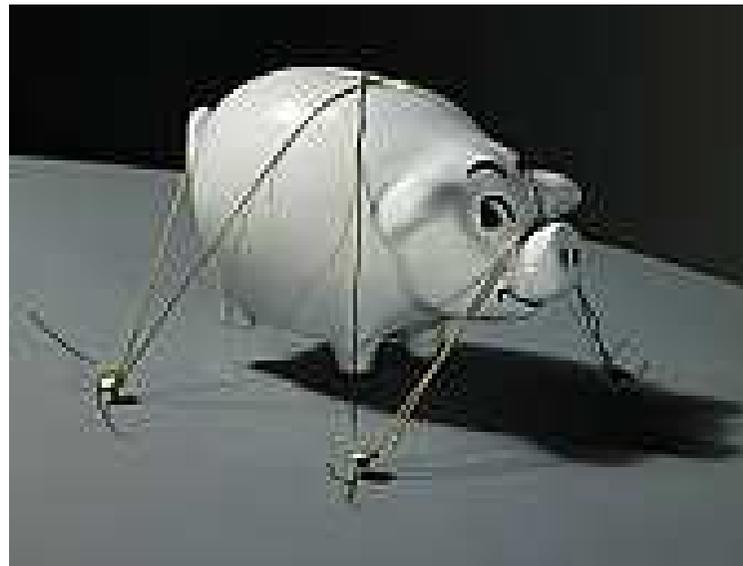
*De un ataque al corazón
uno no se cura, sobre vive
o no a él*



*Cuando el impago es
definitivo y podemos
cobrarlo, solo podemos
sobre vivir a él*

¿ QUE HACER ANTE UN IMPAGO?

Evidentemente evitarlo



¿Cómo?

- ✓ Previsión, al igual que con nuestro corazón, nos ayudará a evitarlo:
 - ✓ Revisar los tipos de contratos que firmamos, sobre todo para existan documentos que avalen la existencia de la deuda.
 - ✓ Documentar la existencia de pagos pendientes con documentos de cobro que puedan justificar las cantidades adeudadas.
 - ✓ Investigar a nuestros futuros clientes y su solvencia, antes de realizar el trabajo.
 - ✓ Justificación de los trabajos con firma de partes de trabajo y realización de estos trabajos.
 - ✓ Tener en cuenta el coste del riesgo que soportamos en la realización de una obra o trabajo.

Si cuidamos nuestra alimentación, hacemos ejercicio y llevamos una vida sana evitaremos las posibilidades de sufrir un ataque cardiaco



Si a pesar de estas medidas sufrimos un crisis cardiaca, esperemos que estemos preparados para sobre vivir.



J. Manuel Balebona Martínez
Gerente de BMC NORTE

Contra la morosidad: Prevención

“La morosidad en las empresas también tiene solución, la prevención”

En estos tiempos de crisis, tanto a nivel general como especialmente en nuestro sector, la morosidad cobra un importante protagonismo dado el carácter y la gravedad del asunto. Que un cliente no pague los servicios prestados por nuestras compañías, cuando además nosotros hemos asumido ya los gastos que supone la compra de material, el pago de las nóminas, etc. supone un trastorno en la tesorería y en el flujo de dinero muy importante, evidentemente dependiendo del importe del impago.

Deberíamos de empezar lanzando una pregunta: ¿Se cura un ataque cardíaco? Evidentemente no, se sobrevive o no a una lesión de nuestro corazón, exactamente igual que sucede con un impago, podremos o no soportar la presión de éste. Entonces, ¿cómo se puede evitar un impago? Exactamente igual que un ataque cardíaco, cuidando nuestra salud, nuestra dieta y alimentación. Si cuando se gestionan los contratos o los presupuestos, se aseguran en lo posible las formas de pago, se verifica el estado financiero de nuestro futuro cliente, el riesgo que podemos asumir en caso de problema, podremos también, no evitar al cien por cien el impago, pero sí minimizar su efecto en nuestra salud financiera y sobre todo poder sobrevivir a él. Los impagos se pueden producir de todos modos, aún observando todas las medidas cautelares que podamos establecer en nuestra empresa, pero es evidente que serán menores y con un reducido factor sorpresa.

Puede que la clave pasara por establecer circuitos de gestión en nuestra empresa que contemplen estas medidas de precaución y sobre todo de mantenimiento de nuestro estado financiero. Si incluimos contratos reales, no solo verbales, solicitamos plazos estrictos en las facturas de certificación, documentos que soporten los pagos y que avalen las ejecuciones de estos trabajos, o simplemente la firma y confirmación de los partes de trabajo por parte del cliente, como comprobación y constatación de los trabajos realizados, etc., podremos establecer de forma más concisa y sobre todo legal, estas formas de pago futuras.

Tampoco debemos de olvidar la tendencia del sector a la negociación excesiva de los plazos de pago. Es muy difícil soportar ciertas cargas financieras de cobro, cuando los pagos son en tiempos muy alejados de los cobros que nosotros podemos tener con nuestros clientes. Si incluimos además que el Estado, constructoras, etc., son los clientes que más alargan estos pagos, posiblemente con las obras más importantes, estamos ante una situación difícil de sostener.

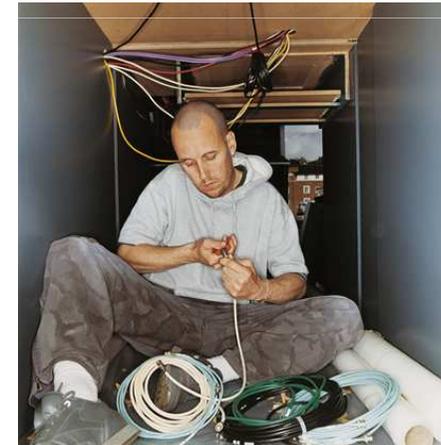
No deberíamos por lo tanto “llorar” los impagos o las fórmulas abusivas de pago, sino plantar ya medidas que en conjunto hagan que estas negociaciones puedan estar establecidas con plazos más razonables y, lo más importante, que se cumplan.

No es tampoco asumible que la morosidad es parte de nuestro sector, como un riesgo más dentro del funcionamiento de la empresa. De la misma forma que nadie asume la posibilidad de tener un alto riesgo de sufrir un ataque cardíaco, no debemos de asumir que nos puedan realizar impagos y tener que soportarlo como una situación “normal” entre los clientes del sector. ●

El posible cliente llama



Nos ponemos a currar



No tenemos datos, no sabemos quién

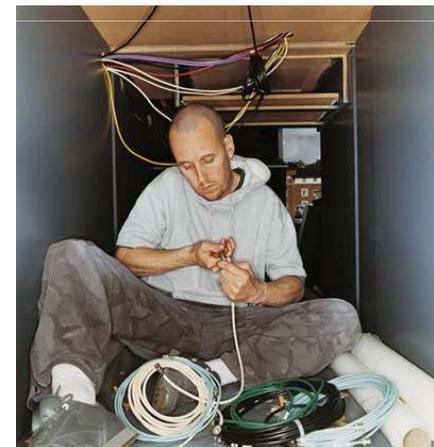


¿No hacemos el trabajo?

El posible cliente llama



Nos ponemos a currar



El contrato y documentos que nos pueden proteger ante un impago.

Se deben de solicitar datos al posible clientes, no solo la dirección para ver el trabajo y el teléfono para contactar con él:

CIF o DNI.

FORMA DE PAGO

Cuando el presupuesto se acepta cumplimentar la información con:

Nº de cuenta bancaria.

Solicitar avales para el cumplimiento de la obra

Cuando realizamos el trabajo nos aseguramos de tener los partes de trabajos firmados con conformes del cliente o justificación de estos trabajos

Facturar lo antes posible los trabajos realizados para tener los justificantes de pago de estas facturas

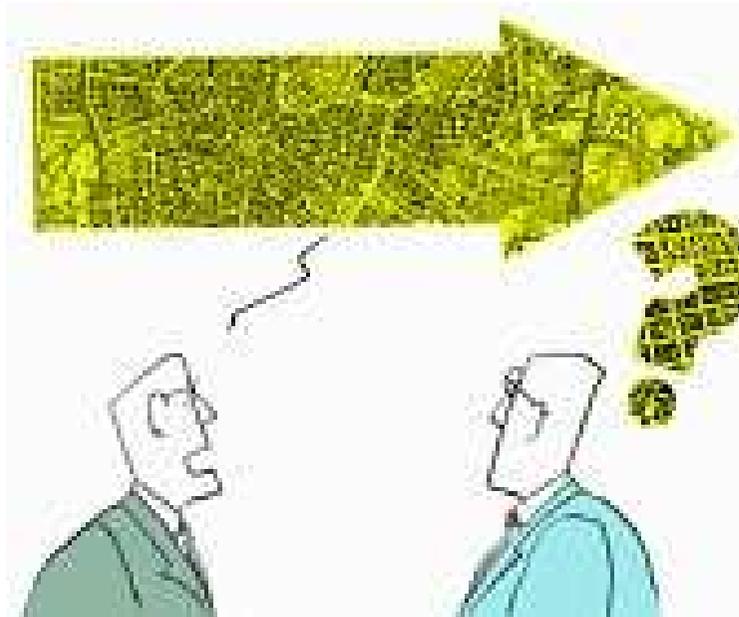
El contrato y documentos que nos pueden proteger ante un impago.

- Cuando se trata de averías o reparaciones pequeñas, avisar en todo momento de los costes de estos, no después de realizados cuando no podemos discutir el precio con el cliente.
- Cuando se tratan de obras de larga duración tener claramente estipuladas las posibles certificaciones y sus formas de pago, sobre todo cuando hay que tener en cuenta el factor tiempo, ya que los materiales suelen pagarse en muchas ocasiones incluso antes de cobrar la totalidad de los importes de obra.
- Tener siempre en cuenta el riesgo que podemos asumir si se produce un impago, no podemos considerar los trabajos solo por su volumen, si no por la capacidad de “sobrevivir” a un problema con ese volumen.

Los informes de los clientes, antes y no después.



La información que nos da un cliente debe de ser analizada



¿siempre es verdad todo lo que se dice?

Los informes de los clientes, antes y no después.

○ Existen empresas especializadas que nos pueden dar este servicio:

○ IBERINFORM www.iberinform.com

○ SOLUCIONADOS www.solucionados.com

○ AXESOR www.axesor.com

○ Nuestros propios contactos o bancos, nos pueden ayudar si necesitamos información o asesoramiento antes de que se produzca la negociación de los posibles recibos o pagares.

○ Un cliente que no nos da información, tiene muchos componentes para no ser un buen cliente.

FICHA DE CLIENTE:

o Datos ficha de cliente:

o Nombre comercial:

o Razón social:

o Dirección:

o Población:

o Código postal:

Localidad:

o Provincia:

o Teléfono:

Fax:

Móvil:

o CIF O DNI:

Forma de pago habitual:

Día de pago:

o N^o de cuenta:



La firma del cliente significa conformidad y compromiso legal.

Los presupuestos deben de contener un centro de coste que minimice los riesgos.



PLANIFICACION DE UN PRESUPUESTO:

- Análisis del proyecto en su nivel técnico
- Análisis de los costes de materiales
- Necesidades de mano de obra
- Estudio del margen a aplicar según mercado, tipo de obra o cliente.

Los presupuestos deben de contener un centro de coste que minimice los riesgos.



OBJETIVOS ALCANZADOS:

- Calidad del proyecto.
- Viabilidad de la obra a nivel técnico
- Calidad en el trabajo
- Satisfacción del cliente
- Buena imagen de la empresa

Los presupuestos deben de contener un centro de coste que minimice los riesgos.



SOMOS LOS MEJORES

Los presupuestos deben de contener un centro de coste que minimice los riesgos.



SOMOS LOS MEJORES

PERO:

- **¿TENEMOS CONTROLADOS LOS GASTOS FINANCIEROS QUE DEBEREMOS DE SOPORTAR?**
- **¿SABEMOS CON EXACTITUD SI DEPENDEMOS DE OTROS QUE NOS PERMITAN CUMPLIR LOS PLAZOS Y LOS COMPROMISOS DE COBRO Y PAGO DE NUESTRA EMPRESA?**



RENTABILIDAD:

- Necesitamos empresas rentables que soporten la actividad de la misma
- Necesitamos tener en cuenta centros de costes que soporten los gastos financieros si estos existen
- Debemos de generar estos beneficios por propio concepto de empresa y porque será lo que nos pueda mantener a salvo de un posible impago.

BENEFICIOS DE LA EMPRESA

-IMPAGADOS

= SUPERABIT O DEFICIT



Cuando el riesgo es mayor que los beneficios que podemos generar estamos ante un problema de futura supervivencia

Los documentos de pago:



El dinero en metálico el mejor documento

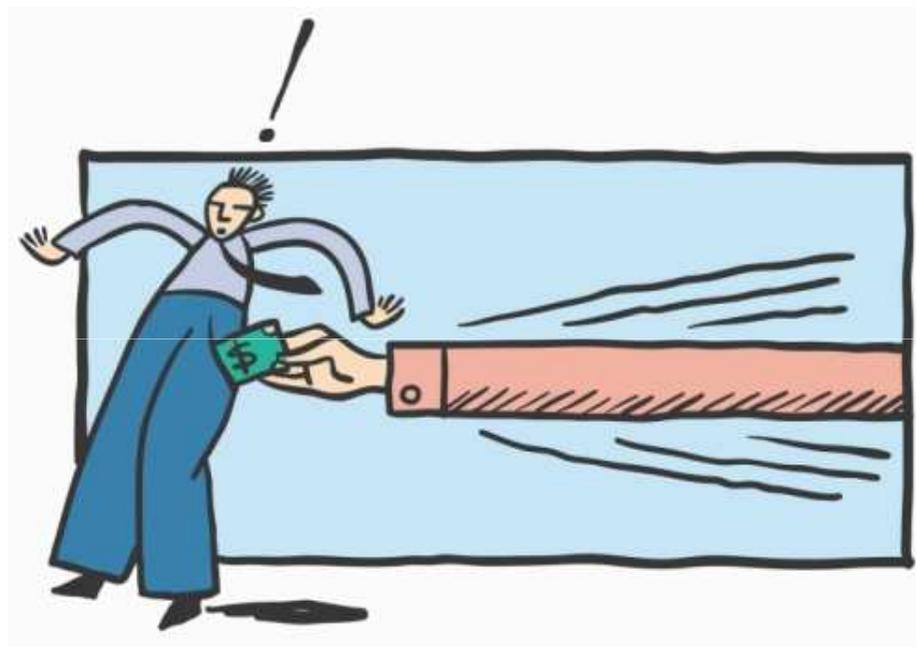
Los documentos de pago:

- Recibo de Pago: como justificante de un pago o cobro realizado
- Recibo de Cobro Bancario norma 58.
- Letra de cambio.
- Cheque ó mal llamado talón.
- El pagaré.

Formulas de gestión de los documentos:

- La remesa norma 19 (recibos al cobro)
- La remesa norma 32 (descuento comercial)
- La remesa norma 58 (descuento anticipo de crédito)
- La remesa con pagarés, son documentos con más garantías que los recibos y más valorados por los bancos que deben de adelantar el crédito de estos.
- Confirming, es una herramienta de pago, pero que nos afecta como cobro para nuestra empresa.

Si existe un impago, disciplina



Ya tenemos el impago en nuestra empresa

Si existe un impago, disciplina

Factores importantes para gestionar el impago:

- **Comunicación**
- **Gestionar el impago con disciplina**
- **Búsqueda de soluciones con el cliente**
- **No ceder ante chantajes**
- **Quemar etapas adecuadas**

Si existe un impago, disciplina

Comunicación:

- En algunas ocasiones no debemos ponernos nerviosos, puede ser un error o problema puntual.
- Hablar con el cliente y revisar la información es el primer paso.



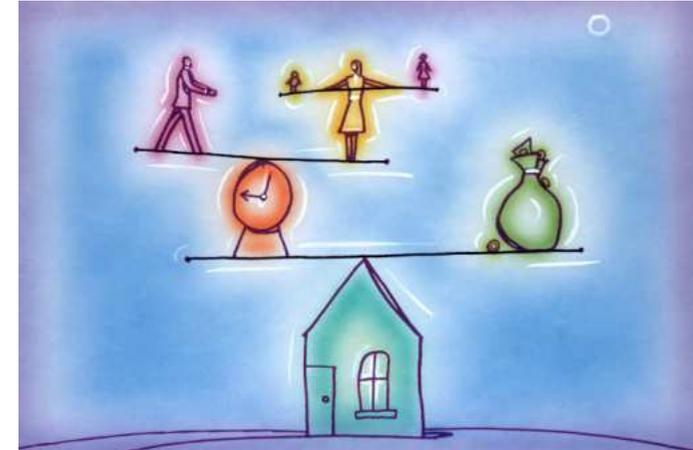
Si existe un impago, disciplina

Disciplina:



- Sabemos que no es agradable reclamar dinero, pero si es un moroso profesional, éste espera que pasen los días y no actuemos.
- Debemos de dedicar un momento al día para realizar un seguimiento.
- No tenemos tiempo pero debemos de concienciarnos con este trabajo de administración

Si existe un impago, disciplina



Negociación:

- Es mejor llegar a un acuerdo amistoso.
- No cedamos en exceso sin dejar de tomar todas las medidas
- Un buen acuerdo debe de incluir soluciones reales

Si existe un impago, disciplina

Chantajes:

- El cliente utiliza técnicas para “despistar” con promesas y a veces amenazas sobre posibles trabajos futuros o relaciones con nuestra empresa.
- Reflexionemos sobre la rentabilidad, no siempre es oro todo lo que reluce
- No podemos chantajear nosotros al cliente y mucho menos amenazar su integridad o su honor.



Si existe un impago, disciplina

Quemar etapas:

- Comunicación inicial.
- Negociación sobre el cobro de la deuda.
- Comunicación escrita desde nuestra empresa.
- Procedimiento Judicial



Si existe un impago, disciplina

Analicemos a nuestro moroso:

- Un problema ocasional
- Un actitud casi profesional
- Un situación puntual del cliente
- Una desorganización habitual



Cómo reclamar los impagos.

Siempre por escrito:

- Carta normal
- Fax
- Carta certificada
- Buro Fax



Cómo reclamar los impagos.

Modelo de documento:

- Datos claros y concisos
- Con documentación que avale y certifique nuestra reclamación
- Establecer con exactitud los plazos que se pretenden
- No mencionar si es el primer o último aviso
- Declarar en todo caso nuestra intención de apelar a los tribunales

Muy Sres. Nuestros.

Debemos de comunicarles que su empresa nos adeuda en estos momentos la cantidad de xxxxxxx € referente a su factura nº xxxxxxx, de fecha xx-xx-xx, correspondiente a los trabajos realizados en su empresa.....

Le remitimos así mismo un listado de los (conceptos, presupuesto aceptado, contrato, o norma de los avisos que hemos realizado), junto con las fotocopias referentes a dicho listado.

Solo deseamos que se pongan en contacto con nuestra empresa para solucionar este importe a la mayor brevedad.

Le comunicamos que de no tener noticias pasaremos este tema a nuestros abogados para que se ejecuten los pasos necesarios para el cobro de la deuda.

Si existe algún tipo de duda le rogamos se pongan también en contacto con nosotros para aclararla.

Sin otro particular, atentamente.

Sr. Juan Manuel Balebona

Proceso monitorio, un proceso judicial sin gastos

Se puede y se debe de reclamar a través del juzgado.

Proceso Monitorio es fácil y rápido.



AL JUZGADO

Don/Doña
(en caso de actuar en representación de una entidad deberá especificar a continuación su denominación social), como representante de la entidad con DNI y NIF/CIF número, domiciliado en la calle número piso....., de la ciudad de, con número de teléfono y domicilio laboral en la calle número, piso, de la localidad de, con número de teléfono....., Fax Dirección de correo electrónico....., formulo **RECLAMACIÓN en proceso MONITORIO de, más intereses y costas, contra:**

Don/Doña..... con DNI y NIF/CIF número, domiciliado en la calle..... número de la localidad de, con número de teléfono....., fax..... dirección de correo electrónico..... (de conocer otros domicilios del deudor especifique los a continuación)

La cantidad reclamada tiene origen en las relaciones mantenidas por las partes y concretamente en

Se acompaña a este escrito el documento del que resulta la deuda.

En atención a lo expuesto **PIDO AL JUZGADO:**

1º. – Que se requiera de pago al deudor para que en el plazo de veinte días pague la cantidad de, más las costas, y para el caso de que el deudor no pague la deuda ni dé razones por escrito para no hacerlo, se dicte auto ordenando el embargo de bienes suficientes del deudor para cubrir la suma de, más que se calculan para intereses al tipo del interés legal del dinero (o el pactado si fuera mayor) desde el requerimiento de pago, más en que se presupuestan las costas procesales.

2º. – Que si el deudor se opone por escrito alegando razones para negarse total o parcialmente al pago, se convoque a las partes a juicio verbal o se me conceda el plazo legal de un mes para formular la demanda de juicio ordinario, pidiendo desde este momento, para el caso de oposición, el embargo de bienes del deudor, y en su día, la condena a la parte demandada al pago de la cantidad de, más el interés legal (o el pactado si fuera mayor), desde el requerimiento de pago, así como al pago de las costas procesales.

En, a de de

Firma:

Relación de documentos adjuntos

CONCLUSIONES FINALES

- ✓ La prevención es la mejor herramienta contra los impagos.
- ✓ Una buena gestión de nuestros documentos comerciales.
- ✓ Cambio en la visión y estrategia comercial: se vende cuando se cobra.

CONCLUSIONES FINALES

- ✓ **Mantener una disciplina en la gestión de cobros e impagos.**
- ✓ **Actuar con rapidez y no dejar nunca a la desidia los cobros pendientes.**
- ✓ **Utilizar todos los medios a nuestro alcance**

La mejor manera de acabar con los impagos es evitándolos

Máxima en Credit Management

Es mejor llorar sobre tus cajas de mercancías que sobre las facturas que no cobraste

Dicho Mexicano

Si me engañas una vez, tuya es la culpa; si me engañas dos, es mía

Anaxágoras, 500 A.C., filósofo griego

Bibliografía:



- **La Gestión de Impagados, Adarve Corporación Jurídica, FC EDITORIAL, ISBN 84-96743-16-0**
- **Cobro de Impagos, Pere J. Brachfield, Gestión 2000, ISBN 978-84-9875-020-1**
- **Gestión del crédito y cobro, Pere J. Brachfield, PROFIT EDITORIAL, ISBN 978-84-96998-18-6**



TURNO DE PREGUNTAS

GRACIAS POR SU ATENCION