

# III Encuentro de Asesores de Microcrédito y Gestores de Cobranza

---

## Panel: El arte de una gestión efectiva de cobranzas

Expositor: Eco. Verónica Albarracín B.

Ambato, 7 y 8 de Junio 2018

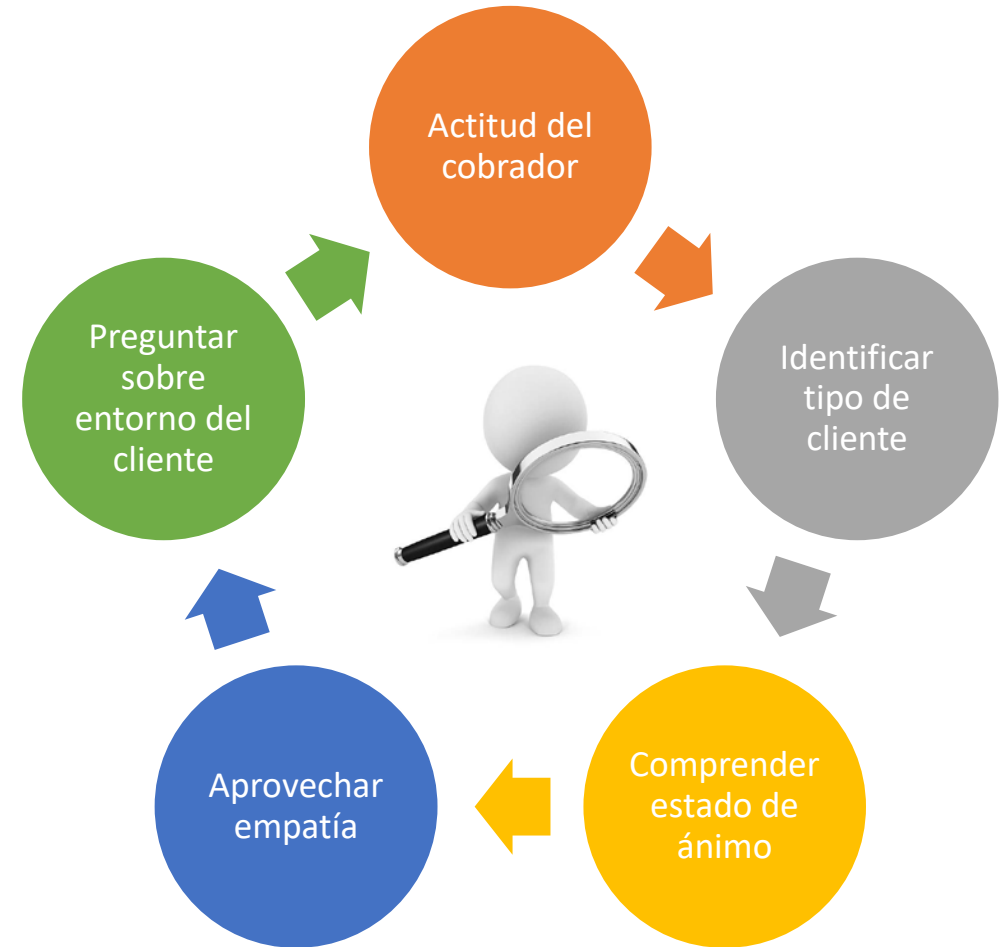


*Finanzas para el desarrollo*

**RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO**



# MEJORES PRÁCTICAS PARA ABORDAR A LOS CLIENTES Y REALIZAR LA COBRANZA



Ubicar y hablar con el cliente



# TIPOS DE CLIENTES MOROSOS

## Morosos fortuitos

- Se atrasan solo de vez en cuando por temas de fechas de liquidez

## Morosos circunstanciales

- No pagan porque creen que hay algún error en el valor a pagar

## Morosos despreocupados

- No saben que les falta un saldo y basta con recordarles

## Morosos intencionales

- Pueden pagar pero no quieren, es necesario insistir

## Morosos negligentes

- No saben ni cuanto deben, o desconocen la deuda



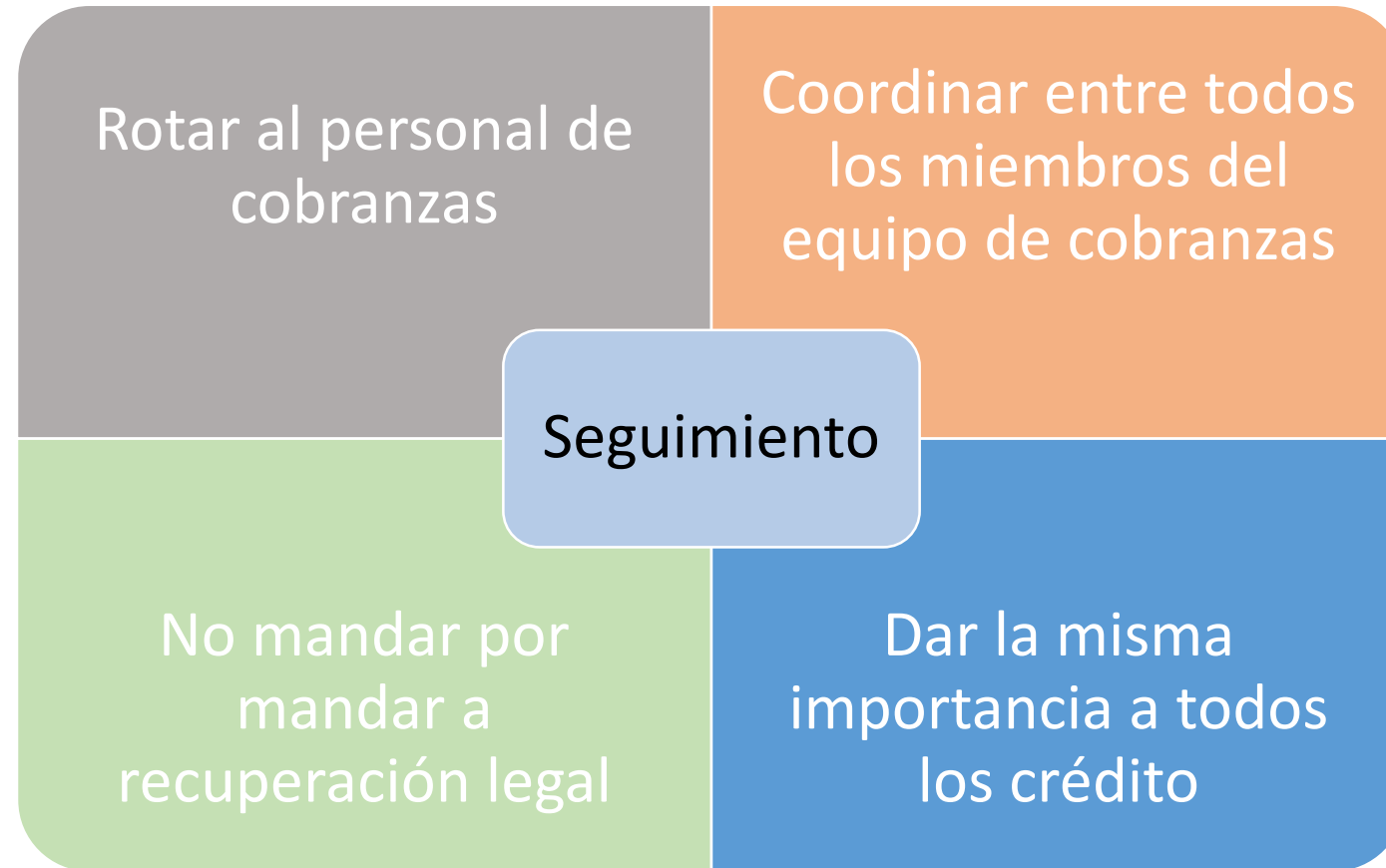
# MEJORES PRÁCTICAS PARA ABORDAR A LOS CLIENTES Y REALIZAR LA COBRANZA



*No somos cobradores, somos negociadores*



# MEJORES PRÁCTICAS PARA ABORDAR A LOS CLIENTES Y REALIZAR LA COBRANZA



# ¿CÓMO ADMINISTRAR LA INFORMACIÓN DISPONIBLE DE LOS CLIENTES ANTES DE GESTIONAR LA COBRANZA?

## Datos del crédito

- Capital - Destino
- Valores pendiente de pago
- Agencia donde lo obtuvo
- Asesor que lo atendió
- Cuántos días está vencido
- Si pagó o no el mes pasado
- Gestiones previas

## Información del cliente

- Si está o no trabajando
- Otras deudas
- En qué usó el dinero del crédito
- Nueva dirección de domicilio
- Nueva dirección de trabajo

## Entorno

- Datos de otras instituciones
- Términos legales básicos
- No hacer amenazas falsas
- Compartir información con fábrica de crédito



# SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PERMANENTE



## Reportes:

- De provisión proyectada a fin de mes
- De pagos diarios de operaciones vencidas
- De fechas de acuerdo de pago. Llamar antes de fecha
- Segmentación diaria para bajar el número de operaciones



## Personas:

- Garantes
- Referencias
- Gestiones de otros equipos que colaboran



## Priorización:

- Cobrar antes a operaciones que pueden provisionar más
- Acortar tiempos de pago
- Actuar según lo acordado



# PERCEPCIÓN QUE EL CLIENTE TIENE DE LA INSTITUCIÓN: ALIADA O ENEMIGA DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA



Percepción de ayuda de la institución en la concesión del crédito y en el pago de la operación



Percepción de seriedad: no mentir  
Percepción de constancia en la gestión de cobro



Estar convencidos y convencer que nuestra institución es la más importante





# FACTORES CLAVES DE ÉXITO



