

# TODOS LOS SECRETOS DE LOS COBROS Y PAGOS Y LA RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS

## CÓMO APLICAR LAS TÉCNICAS DE COBRO EFICACES Y RECOBRAR A DEUDORES MOROSOS

**La respuesta a todas sus dudas sobre cómo prevenir  
y actuar ante el creciente aumento de impagos de los últimos meses**

**Madrid, 23 de septiembre de 2008. Hotel Preciados**

### A TRAVÉS DE ESTE SEMINARIO PRÁCTICO, RESUELVA LAS SIGUIENTES DUDAS

- ▶ La nueva **Directiva sobre Servicios de Pago** y cómo influye en los cobros y pagos empresariales.
- ▶ Cuáles son los **plazos de devolución bancarios** de los instrumentos de pago.
- ▶ Cuándo un cobro adquiere **firmeza** en los circuitos bancarios.
- ▶ Qué es el **truncamiento**, qué responsabilidades conlleva y cómo nos afecta.
- ▶ Cuál va a ser el **nuevo esquema de funcionamiento de los adeudos domiciliados** (cuaderno 19).
- ▶ Cómo se van a ver afectados los **anticipos de créditos** (cuaderno 58) por la nueva normativa.
- ▶ Cuál es el **nuevo esquema de funcionamiento de las transferencias**, qué tipos hay y cómo se alteran las cuestiones de costes y responsabilidades de las partes por la nueva normativa.
- ▶ Qué medios admiten la **revocación del pago**.
- ▶ Cuáles son las **consecuencias del impago** según el medio empleado.
- ▶ **El RAI y los demás ficheros de morosidad**. Cómo se entra y cómo se sale. Consecuencias.
- ▶ Qué es la **Zona Única de Pagos en Euros (SEPA)**, y cómo afecta a los pagos nacionales e intracomunitarios.
- ▶ Cómo se organiza el sistema de pagos interbancarios, las **comisiones interbancarias** y las cámaras de compensación entre bancos.
- ▶ Cuáles son las normas sobre fechas **valor, abono y retención de saldos**.
- ▶ Cuáles son las características del **cheque, pagaré y letra: fuerza y títulos no a la orden**.
- ▶ Qué criterios siguen las entidades en el **descuento comercial** y actuación con clientes.
- ▶ Los servicios bancarios de cobros y pagos: **Confirming, Pago Domiciliado o Certificado, Factoring**.
- ▶ Qué implicaciones y consecuencias tienen las **operaciones con y sin recurso**. El consumo de **riesgo** en los servicios de pago bancarios.
- ▶ Cómo detectar a tiempo las señales que alertan de posibles **impagos**.
- ▶ Las fases en el impago y la fase previa a la gestión de recobro de impagados.
- ▶ Qué **medios usar para reclamar: correspondencia, teléfono y visita**.
- ▶ Cómo **negociar con los deudores**.

**UN VERDADERO PUNTO  
DE ENCUENTRO CON  
PROFESIONALES QUE  
COMPARTEN SUS  
INQUIETUDES Y SU  
PREOCUPACIÓN POR EL  
INCREMENTO DE LA  
MOROSIDAD**

### PONENTE:

#### **D. Juan F. Robles. Director General de ISTOPB.**

Es Director General del INSTITUTO SUPERIOR DE TÉCNICAS Y PRÁCTICAS BANCARIAS, tiene una experiencia de 25 años en formación y documentación sobre práctica bancaria. Es fundador, director y editor de la revista de Finanzas & Banca, y autor de diversas publicaciones, entre las que se pueden citar "Las 100 Cuestiones sobre los Medios de Pago", "Prácticas Incorrectas Bancarias" y "Sistema de Cálculo y Liquidación de Operaciones Bancarias", programa para PC altamente difundido y que es referente de cálculo financiero en entornos profesionales. Con amplia experiencia docente: ha sido profesor colaborador en la Universidad San Pablo – CEU de Madrid, impartiendo las asignaturas de Gestión de Entidades Financieras y Gestión Financiera de Empresas (Licenciatura en Administración de Empresas y Licenciatura Jurídico-Empresarial) y profesor invitado en el Postgrado de Gestión Financiera de la Universidad de Deusto-ESTE y Elkargi, SGR (San Sebastián), e igualmente, del Master en Banca & Finanzas de la Universidad de Santiago de Compostela. Es ponente habitual en diversos cursos y seminarios convocados tanto por ISTOPB como por otras entidades y Universidades.

**INTRODUCCIÓN: LA GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS Y LA NORMATIVA APLICABLE AL TRÁFICO DE DOCUMENTOS EN EL CIRCUITO BANCARIO.**

Normativa del Banco de España, Interbancaria y Europea. La Directiva de Servicios de Pago. Las nuevas normas sobre adeudos por domiciliaciones, transferencias y tarjetas de crédito.

**ZONA ÚNICA DE PAGOS EN EUROPA (SEPA).**

Normalización de determinados medios de pago en el ámbito europeo. La transferencia en SEPA. El adeudo por domiciliaciones en SEPA. La Zona Única de tarjetas de crédito en SEPA. Influencia en la tesorería.

**LOS CUADERNOS DE LA AEB REFERENTES A COBROS Y PAGOS.**

Estructura general y significado de los cuadernos de normalización de la AEB. Cuadernos 19, 32, 34, 58, 68. Otros cuadernos.

**CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE LOS MEDIOS DE PAGO.**

La compensación interbancaria. El truncamiento y los documentos electrónicos en el tráfico bancario. La domiciliación bancaria. Documentos a la orden y no a la orden. Tributación. El pagaré no a la orden. Medios ejecutivos y no ejecutivos.

**TRAMITACIÓN BANCARIA DE LOS MEDIOS DE PAGO Y CONSECUENCIAS PARA LOS CLIENTES.**

Gestión de cobro y abono salvo buen fin. Las retenciones de saldos. La firmeza en los cobros y pagos. Las devoluciones extemporáneas. Estrategias de negociación efectivas en medios de pago.

**LAS NORMAS SOBRE FECHAS VALOR Y ABONO, PLAZOS DE PRESENTACIÓN Y DE DEVOLUCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS INCIDENCIAS.**

Adeudos por domiciliaciones. Anticipos de créditos. Transferencias ordinarias, OMF, OMT, intracomunitarias vía EBA, otras internacionales e indirectas. Transferencias intracomunitarias que devengan Swift y que no devengan. Cheques y pagarés de cuenta corriente al cobro. Pagarés, modalidades. Letras de cambio, recibos y otros efectos. Pagos domiciliados (68). Cheques bancarios, nómina y otros especiales. Pago del Timbre y en qué casos no es necesario, y cómo evitar su coste.

**LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL COBRO.**

Revocabilidad de cheques. Pérdida y sustracción de cheques. Plazo de prescripción de cheques, letras y pagarés. Diferencias reales entre los diversos tipos de pagaré. Las transferencias erróneamente emitidas: problemática y medios de recuperación: responsabilidad de los bancos. Riesgos en el uso de la banca electrónica y la traslación de responsabilidades a los clientes: necesidad de gestionar el riesgo y costes. El protesto y la declaración equivalente: significado, necesidad o no según los casos.

**EL CONFIRMING Y EL PAGO DOMICILIADO (Cuadernos 68 AEB). EL FACTORING.**

Ventajas del confirming para las partes intervinientes y costes. Acuerdos ventajosos para la empresa. Significado real del pago domiciliado como instrumento de pago, eficacia, ventajas y desventajas para las partes. El consumo de riesgo en el confirming y cómo balancear consumo de riesgo y gestión bancaria de los pagos. Los acreedores y la financiación del cobro de las ventas en ambos casos. El Factoring. Consumo de riesgo en el Factoring. Ventajas e inconvenientes de la externalización de los cobros. Costes del Factoring.

**LOS FICHEROS DE MOROSOS.**

Principales ficheros de Morosidad: El RAI, ASNEF, Incidencias judiciales. Otros ficheros relevantes para apreciar el riesgo: CIRBE. Inscripciones y bajas en los registros. Consecuencias de la inscripción. Quién puede ver los registros.

**ACCIONES ANTE EL IMPAGADO.**

El proceso interno de gestión de incidencias de cobro. Los peores enemigos del cobro. El tiempo como factor clave en el cobro. Las fases en el impago y la fase previa a la gestión de recobro de impagados. ¿Cuáles son los puntos clave para conseguir el cobro?

**SISTEMAS DE RECLAMACIÓN: CORRESPONDENCIA, TELÉFONO Y ENTREVISTA.**

Ventajas de la carta de cobro. Las ventajas del teléfono en las gestiones de cobro. La entonación, el ritmo de la llamada y el lenguaje empleado para influir en el deudor. Documentos que se deben aportar en una entrevista personal.

**BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN**

**Fecha y lugar de celebración:** Madrid, 23 de septiembre de 2008. Hotel Preciados (C/ Preciados, 37 - Madrid)

**Horario:** De 10.00 a 14.00 y de 15.30 a 18.00 horas.

**Documentación:** Se entrega un dossier con la presentación del ponente.

**Cuota de inscripción:** 250 euros + 16% IVA.

El segundo asistente de una misma empresa: 20 por 100 de descuento.

La inscripción incluye: Asistencia, Café y Documentación.

**Información e inscripciones:**

Por teléfono: 902 545 046

Por fax: 902 509 807

e-mail: info@istpb.com

**¡Tenga la ocasión de encontrarse con otros profesionales y debatir con ellos estas y otras cuestiones en el seminario y el coffee!**

**BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN**

Nombre \_\_\_\_\_  
 Empresa \_\_\_\_\_  
 Cargo \_\_\_\_\_  
 Departamento \_\_\_\_\_  
 Domicilio \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ Población \_\_\_\_\_  
 Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

**DATOS PARA LA FACTURA**

Empresa \_\_\_\_\_  
 Departamento \_\_\_\_\_  
 Domicilio \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ Población \_\_\_\_\_  
 Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ N.I.F. \_\_\_\_\_  
 Persona de contacto: \_\_\_\_\_

**FORMAS DE PAGO**

Transferencia (adjuntar duplicado). Bancaja. Agencia 0801. CCC: 2077 - 0801 - 19 - 3100127077

Tarjeta de Crédito

VISA  MASTERCARD  AMEX

NUMERO TARJETA  
 \_\_\_\_\_

CADUCA  Importe a cargar en la tarjeta:

Fecha \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**TEL. 902 545 046 FAX 902 509 807 Web www.istpb.com**

Vd. tiene derecho a acceder, rectificar y anular la información que le concierne contenida en nuestro fichero.

**Datos personales:** Los datos que nos proporcione en esta inscripción serán incluidos en nuestro fichero de clientes y podrán ser usados por ISTPB para enviarle comunicaciones comerciales sobre las actividades que realiza. Vd. tiene derecho de acceso, rectificación y cancelación de los datos que le conciernen contenidos en nuestro fichero. El fichero es propiedad de ISTPB, C/ Fragua, 4 - P1, 28760 Tres Cantos (Madrid). Este folleto se dirige a empresas y profesionales que puedan tener interés en las materias que se tratan en estas jornadas. Por favor, respete el medio ambiente al desprenderse de este folleto o hágalo seguir a quien pueda interesar dentro de su organización.

**FORMACIÓN IN COMPANY:** Podemos diseñar este curso o cualquier otro proyecto formativo que precise, contactando con Sole Castillejo (Directora de Formación y Seminarios) por e-mail en formacion@iberfinanzas.com o por teléfono llamando al 91406 20 30 ó 91 677 26 96.