

Beneficios que aporta externalizar el recobro de impagos y consejos para contratar una empresa de servicios de cobro

Autor: Pere Brachfield

España es uno de los países europeos en los que menos se externaliza la gestión recuperatoria de deudas por parte de las empresas no financieras. De un estudio realizado entre 500 empresas de toda España, únicamente el ocho por ciento han contestado afirmativamente a la pregunta de que si habitualmente recurren a servicios externos de gestión de recobro.

Según el estudio los factores que han favorecido la escasa utilización de empresas de recobro externas son:

- La carencia en España de una regulación legal de la industria del recobro de deudas lo que permite un vacío legal en el que se mueven determinadas agencias de recobro que emplean métodos poco ortodoxos.
- La imagen deformada que se tiene del sector, y el temor que las empresas de recobro puedan utilizar “métodos expeditivos” para cobrar a los morosos, ha provocado el recelo de muchos empresarios que ante la posibilidad de que se puedan emplear métodos coactivos contra sus deudores, prefieren “curarse en salud” y no externalizar.
- La existencia en el mercado de agencias que piden gastos anticipados sobre los impagos entregados para su gestión. En realidad algunas de estas agencias no pueden ofrecer el servicio que publicitan y el beneficio ya lo obtienen gracias al cobro de gastos anticipados a fondo perdido que se quedan en concepto de honorarios.
- La existencia de ciertas agencias que actúan de forma fraudulenta, desapareciendo con todo el dinero recobrado al deudor provoca la desconfianza entre los posibles demandantes de este tipo de servicios.

Ventajas para las empresas que externalizan la gestión de cobros

La externalización de la gestión de cobros mediante la contratación de auténticos especialistas en reclamación de deudas por la vía extrajudicial es una buena solución para las empresas que carecen de departamentos propios de recobro o que no pueden dedicar más tiempo y recursos a la gestión de impagados.

Las empresas de recobro que actúan de una forma sistemática y eficaz, disponen de personal especializado que puede dedicar suficiente tiempo para gestionar el cobro. Por lo que actuando dentro de la más estricta legalidad y siguiendo un código ético, las gestoras de cobro pueden ser altamente eficaces para conseguir el recobro por la vía precontenciosa.

Del estudio realizado se desprenden las siguientes ventajas para las empresas que utilizan el outsourcing en el recobro de sus impagos:

- La empresa se libera de efectuar importantes inversiones en tecnología como por ejemplo equipos informáticos, programas específicos de gestión, programas ofimáticos, en general tecnología informática de rápida obsolescencia que muchas veces no se llegan a amortizar.
- La empresa se ahorra los costes de personal especializado en informática, formación de dicho personal, gastos de consultorías expertas en nuevas tecnologías.
- La empresa puede reducir su activo inmovilizado lo que supone una mejora en el ratio rendimiento (rentabilidad económica de la empresa o ROA return on assets) de las empresas, ya que se obtiene un mejor resultado con los mismos beneficios gracias a un menor activo total. (Rendimiento = BAI / Activo total)
- La empresa se ahorra los gastos producidos por los informes precontenciosos y de solvencia de deudores, informes de localización de deudores y provisiones de fondos a letrados y procuradores.
- La empresa experimenta una mejora en sus costes, ya que se pasa de un coste fijo a uno variable, ya que las empresas de recobro suelen cobrar unos honorarios condicionados con el éxito de su labor, o sea reciben una comisión sobre los importes recobrados. Este tipo de condiciones reciben varias denominaciones a saber: “no collection no comission”, “no collection, no fee” o “success fee”.
- La empresa se beneficia de una disminución de los gastos generales como teléfonos, fotocopias, cartas, sobres, electricidad.



- La empresa tiene una mejora en la tesorería por incrementarse el cash flow gracias a las acciones de cobro continuadas y sistemáticas.
- La empresa sólo tiene un gasto cuando hay un recobro de deuda lo que supone una entrada previa de efectivo en su caja, y además paga al final del proceso de cobranza y únicamente sobre las cantidades recuperadas.
- La empresa ve como disminuyen sus gastos de personal y como puede optimizar sus recursos humanos.
- La empresa puede recolocar en otros departamentos el personal que se dedicaba internamente a las tareas de cobro para que en sus nuevas funciones aporten mayor valor añadido recibiendo la misma retribución que antes.
- La empresa se ahorra los costes de formación continua y reciclaje profesional del equipo de cobros.
- Los vendedores se ven liberados de realizar gestiones de cobro con los clientes, lo que mejora el nivel de satisfacción del departamento comercial
- La empresa puede concentrarse mejor en los negocios centrales y mejorar su eficacia, ya que al dejar actividades accesorias como el cobro de deudas, puede dedicarse a sus competencias clave.
- La empresa aprovecha el know how de un tercero que es experto en este tipo de negocio y que podrá conseguir resultados incluso en los casos más difíciles.
- La empresa verá como sus impagados van a tener una gestión profesional, especializada, sistemática y continuada que seguramente conseguirá buenos índices de cobros
- La agencia de cobros podrá utilizar recursos especializados que el acreedor no dispone o que le serían excesivamente costosos.
- La empresa se puede beneficiar de las economías de escala de la empresa de servicios, lo que en teoría abarata el coste de gestión de cobros.
- La sociedad de cobros dispone de un equipamiento informático potente y de recursos tecnológicos avanzados gracias a su especialización y debidos a su volumen de trabajo, que le permiten mejor tratamiento tanto a nivel cuantitativo como cualitativo de los impagados.
- El deudor al recibir cartas con membrete de una empresa de cobros y sobres en el que aparezca el logotipo de una agencia de morosos suele reaccionar positivamente

- Cuando la sociedad de recobros tiene una estructura de proximidad, es decir tiene delegaciones en todas las provincias, puede actuar más eficazmente ya que al estar sobre el terreno le resulta fácil visitar al deudor y ejercer una mayor presión sobre éste.
- El deudor sufre un impacto psicológico al saber que el acreedor ha entregado su expediente de deuda a una empresa de recobros y que por lo tanto que el asunto ha pasado a manos de profesionales.
- El deudor se encuentra ante la incomodidad de entenderse con una empresa de recobros y no con su proveedor habitual, al que puede torear mejor o presionar por varios métodos.
- Al intervenir una agencia de morosos, el deudor teme que pueda proyectarse una imagen negativa en su entorno más próximo, proveedores, clientes, empleados, familiares, vecinos, que pueden enterarse que es moroso.
- El deudor no podrá presionar psicológicamente o chantajear emocionalmente al proveedor con argumentos como: “después de tantos años de ser cliente vuestro no me esperaba que me apremiarais por una factura impagada”, “os he dado a ganar mucho dinero en el pasado ahora lo correcto sería tener un poco de paciencia”, “necesito que me ayudéis a seguir adelante, ya que si los proveedores no me ayudáis voy a tener que cerrar la empresa”.
- El deudor no tiene tantas posibilidades de argumentar la existencia de presuntos litigios e incidencias comerciales.
- El deudor no tiene tantas facilidades para argumentar que el vendedor forzó las ventas y le colocó demasiado género, por lo que ahora el proveedor debe esperar a que le venga bien hacer el pago.
- La empresa obtiene un beneficioso psicológico de mejora del clima interno al no tener que realizar una actividad que genera mucho stress a los empleados y provoca el síndrome del “burnt out” al personal encargado de la gestión de impagados
- Los clientes pueden tener tendencia a pagar antes al proveedor que tiene la reputación de trabajar con una agencia de cobro de morosos antes que a otros proveedores.

Siete consejos prácticos para externalizar la recuperación de deudas con empresas de servicios de cobro

1. La clave del éxito conseguir un alto porcentaje de recuperación es entregar el impagado para su gestión a las empresas externas antes de que hayan pasado 6 meses desde los vencimientos de las facturas.
2. Utilizar empresas de recobro serias y que trabajen correctamente dentro de la legalidad siguiendo un código ético y cuyos gestores de recobro estén asociados a APGRI, la única asociación de profesionales de la gestión del riesgo de crédito y cobro.
3. Para el sistema de remuneración por la prestación de servicios de recobro, lo mejor es pactar un porcentaje sobre importes recuperados basado en las condiciones de “No Collection - No Fee”; es decir si no hay resultados no hay honorarios.
4. Comprobar que los honorarios de la gestora de cobros sean transparentes, claros y coherentes con las tarifas del mercado, en función de los importes a recuperar, antigüedad de la deuda y número de expedientes que se puedan entregar para su gestión.
5. Evitar empresas que cobren honorarios anticipados a la firma del contrato o soliciten una cuota de abono mensual fija obligatoria en función de un contrato anual.
6. Pedir un informe mensual sobre el resultado de la gestión de los expedientes entregados a la gestora de cobros, teniendo en cuenta que el tiempo máximo para obtener resultados en una gestión extrajudicial no debe superar los 90 días, puesto que tres meses es tiempo suficiente para saber si la deuda es incobrable, conseguir el pago total de la deuda, o al menos obtener algún pago parcial a cuenta.
7. Remunerar adecuadamente a la empresa de recobros, no escogiendo a la gestora que ofrece las tarifas más baratas, ya que generalmente las tarifas bajas implican un servicio mediocre.

Autor: Pere Brachfield, director de Brachfield & Morosólogos Asociados
Todos los derechos reservados, se prohíbe su reproducción total o parcial.