

### Cobro mensual de miles de domiciliaciones (reduciendo al máximo las devoluciones)

#### ➤ Este es el problema:

Las devoluciones de los recibos domiciliados pueden ser numerosas, acumularse y generar un importante daño a la tesorería de la organización además de incrementar el riesgo de que los socios puedan abandonarnos..

#### ➤ Estas son algunas recomendaciones

Dando por hecho de que se cumple bien toda la normativa al respecto (estructura de los datos y ficheros), lo más importante es tener claros unos protocolos de actuación para el tratamiento de las devoluciones en función de las causas que han generado las mismas.

### EL CASO Y SUS CONCLUSIONES

La domiciliación bancaria de los recibos permite una agilidad importante en la gestión de cobro de los mismos, pero exige también afinar muy bien los procesos, ya que se ponen en juego los ingresos de la organización y la relación con los clientes, socios, etc en un tema muy “personal” como es el saldo que cada uno tiene en su cuenta corriente.

El caso lo abordamos hace ya algunos años, y aunque ya sabemos que las normativas y protocolos que han de cumplir los ficheros van cambiando, es plenamente vigente en cuanto al enfoque de poner orden en la tarea. Una importante entidad con miles de clientes abonados a sus servicios tenía serios problemas con el cobro por domiciliación bancaria, especialmente en lo referente a como gestionar la gran cantidad de recibos devueltos que tenían.

Evidentemente el objetivo del proceso está claro, y no es otro que cobrar la mayor cantidad de recibos posibles. Para ello nos pusimos a analizar especialmente las causas de las devoluciones y la fiabilidad de dichas causas (aquí nos referimos a que desgraciadamente muchas veces los códigos del motivo de devolución que informan los bancos no se ajustan a un hecho concreto sino que son muy genéricos). Tras el estudio concluimos que podíamos diferenciar claramente tres bloques de devoluciones: Las causadas por insuficiencia de saldo en la cuenta; Las causadas por errores en la identificación de las cuentas (el IBAN) o en los datos del titular; y el resto de causas que llegamos a la conclusión que no nos aportaban demasiada información.

Sobre esta base entendimos que lo más correcto era dar un tratamiento automatizado diferente a cada uno de estos tres bloques de recibos devueltos. Así a los primeros, devueltos por falta de saldo, optamos por volver a generar una nueva remesa de recibos de forma automática pero dejando pasar 2 semanas desde el primer intento de cobro ¿por qué? pues porque lo habitual es pasar los recibos a primeros de mes (cuando la gente acaba de cobrar las nóminas), pero cada vez ocurre más que hay personas que tienen otros ciclos de ingresos (autónomos, pensionistas, ...) y justo es a primeros de mes cuando sus saldos se encuentran en el momento más bajo. De esta forma conseguimos “recobrar” cerca de un 47% de los recibos sin tener que “molestar” al

cliente mandándole una desagradable comunicación de que su recibo había sido devuelto por el banco.

En el bloque de datos erróneos hicimos justamente al contrario y optamos por sacar todas esas devoluciones de los ficheros bancarios y poner en marcha rápidamente un proceso de actualización de datos (utilizando el canal postal y email, pero también las llamadas telefónicas personales) a efectos de corregir la situación y evitar que los recibos devueltos de un mismo cliente se fueran acumulando (pues sabemos del riesgo de perder un socio o cliente si este ve que debe una gran cantidad de recibos).

Por último estaba el bloque de devoluciones sin causa muy definida. Con ellos la solución fue más salomónica y se optó por hacer un segundo reintento de cobro rápido (en este caso a los 3 días del primero) y la realidad es que se conseguía cerca de un 30% de cobro sin saber nadie muy bien la causa y, en caso de volver a ser devuelto se procedía a la emisión de una carta formulario que se enviaba al titular y que tenía validez como autorización de domiciliación bancaria, con lo que a la vez que el cliente revisaba sus datos obteníamos un documento firmado (la domiciliación) que finalmente era el motivo más común que generaba estas devoluciones.

Realmente hasta aquí es donde se aporta orden en los procesos de domiciliaciones bancarias, pues el resto ya es todo una cuestión de procesos informáticos y de generar ficheros en los formatos adecuados. En el caso que nos ocupa, como era una gran organización y ponía muchos euros en juego, hizo una inversión importante en software para optimizar los procedimientos que habíamos definido para cada bloque de devoluciones. En organizaciones más pequeñas somos conscientes de que no siempre se puede disponer de estas “filigranas” informáticas, pero lo que siempre hay que tener es una política clara de cuando es el mejor momento para pasar los recibos al cobro, cuales pueden ser las causas de las devoluciones y que tratamiento debo dar a las mismas en función de la causa. Y siempre sin perder de vista que el tiempo es oro en cuestión de cobrar recibos.

Nota: Para entender los códigos de devoluciones bancarias nada mejor que acercarse a la oficina de nuestra entidad financiera y tomarse un café con algunos de los que tramitan dichos ficheros.

**Encuétranos:**

[www.ponerorden.com](http://www.ponerorden.com)

[info@ponerorden.com](mailto:info@ponerorden.com)

[Tfno: 657827267](tel:657827267)

**Descárgate el ebook con TODOS los Casos Prácticos en: [www.ponerorden.com](http://www.ponerorden.com)**