



Raimon Serrahima Formosa

Consultoría y Formación

Dirección financiera de la empresa

raimon.serrahima.com

www.serrahima.com

Profesor en:

BES laSalle
Business
Engineering
School

UOC Universitat Oberta
de Catalunya
INSTITUTO INTERNACIONAL DE POSGRADO

Miembro de:

aeca ACCID

Excusas peregrinas de mal pagador. Política de crédito al cliente.



La verdad es que hoy me ha resultado muy difícil cumplir con mi obligación “blog-ista”

Cualquier excusa me servía para demorar la redacción del artículo.

Y finalmente ahí ha estado la inspiración necesaria: las excusas a menudo insostenibles que se están extendiendo entre nuestros clientes mal pagadores.

Es obvio que no nos conviene mantener en nuestra cartera aquellos clientes que no pagan, pero a menudo los detectamos precisamente a partir de un impago.

Si, ya sé que hace unos días defendía la [importancia de gestionar nuestra cuenta de clientes](#) y de definir claramente qué riesgos estamos dispuestos a correr con cada cliente. Pero, por desgracia, este control en la pyme no es demasiado frecuente. Así que se detectan malos clientes a partir del impago.

Y precisamente en los momentos actuales, donde si algo hay es escasez de efectivo y grandes dificultades crediticias, están abundando los clientes que impagan.

Unas veces es un impago llamémosle involuntario. Me refiero a aquel cliente que realmente quiere pagarnos. Pero está en una situación más o menos transitoria de déficit de tesorería que le impide cumplir sus obligaciones. Este cliente, si no avisa, por lo menos, asume su culpa y pone todo de su parte para normalizar la situación.

Sin embargo, está apareciendo una categoría de cliente “impagador profesional”. Es el que con gran habilidad improvisa justificaciones de impago a través de hacernos culpables por nimiedades en el proceso de venta y facturación.

En mi experiencia, el record se lo lleva el caso de una factura que por un error mecanográfico se emitió desde “Varcelona” en lugar de hacerlo desde “Barcelona”. El cliente justificó el impago al vencimiento porque su sistema informático no reconocía “Varcelona” como población de emisión de la factura. El cliente, dado que el sistema había rechazado tal localidad

Raimon Serrahima Formosa
raimon.serrahima.com

Dirección financiera de la empresa www.serrahima.com



Licencia Creative Commons: Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual (by-nc-sa): Debe reconocerse la autoría. No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.



Raimon Serrahima Formosa

Consultoría y Formación

Dirección financiera de la empresa

raimon.serrahima.com

www.serrahima.com

Profesor en:

BES laSalle

Business Engineering School

Universitat Ramon Llull

UOC

Universitat Oberta de Catalunya

INSTITUTO INTERNACIONAL DE POSGRADO

Miembro de:

aeca **ACCID**

había optado por no dar de alta la factura en su sistema y dejarla como pendiente de comprobación. Obviamente no se tomó ni tan siquiera la molestia de avisar al emisor, decidió esperar al vencimiento y su segura reclamación.

Ni que decir tiene que el emisor de la factura, tras asumir “las culpas” y emitir la corrección correspondiente, aún tuvo problemas para cobrar tras el nuevo periodo de aplazamiento correspondiente.

Esta anécdota nos sirve para ilustrar la necesidad de incorporar un adecuado control de todo el proceso de crédito a nuestra cartera de clientes. No podemos suministrar excusas peregrinas a nuestros clientes.

Por eso hoy me he animado a comentarla, como fundamento para recomendar encarecidamente el establecimiento de una adecuada **política de crédito al cliente**. Sobre todo, en el sentido de dar el tratamiento que realmente corresponda a cada uno

Saludos

Raimon

Última revisión: 30 de mayo de 2011

Raimon Serrahima Formosa
raimon.serrahima.com

Dirección financiera de la empresa www.serrahima.com



Licencia Creative Commons: Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual (by-nc-sa): Debe reconocerse la autoría. No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Pag.2