

CURSO		TODOS LOS SECRETOS DE LA GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS Y LA RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS	
CODIGO		AREA	Financiera COSTE
NÚMERO DE HORAS	25	MODALIDAD	Presencia <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/> Distancia <input type="checkbox"/> On line <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DEL CURSO			
Mejorar la gestión de cobro y acceder a las más efectivas técnicas de recuperación de impagados. Mejorar la tesorería, agilizar los cobros y evitar impagados conociendo todas las claves de la tramitación bancaria de los medios de pago. Aprender a aplicar las técnicas de cobro más efectivas para recobrar a deudores morosos.			
ÍNDICE DE MÓDULOS Y TEMAS			
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.			

FORMACIÓN CONTINUA

MATERIAL DIDÁCTICO A SUMINISTRAR A LOS ALUMNOS (LIBROS, CD, SOFTWARE, DVD, ETC...)

Ninguno es formación on line

METODOLOGÍA A UTILIZAR

APOYOS COMPLEMENTARIOS

Foros Programados Chats Programados Biblioteca Preguntas Frecuentes
Videoconferencias Páginas recomendadas Textos apoyo
Otros servicios (describir) _____

TIPO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES TUTORIALES

Solución vía e-mail de posibles dudas o preguntas que pudieran surgir.

HORARIO DE TUTORÍA

De 10.00 a 14.00 h.

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DEL TUTOR

24 horas

NOMBRE DEL CENTRO

INSTITUTO SUPERIOR DE TÉCNICAS Y PRÁCTICAS BANCARIAS

DIRECCIÓN

LOCALIDAD

CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO

900 200 800

FAX

91 555 60 90

PÁGINA WEB

www.anced.es

E-MAIL

anced@anced.es

NÚMERO DE ACREDITACIÓN