

HISTORIA DE ÉXITO DEL DEPARTAMENTO DE COBROS

Es confortador no sentirse solo

"No debería hacer falta una oficina de cobros porque no deberían existir deudores", dice Patrick Andres, diplomado en económicas y gerente de la agencia de transporte Günther Andres e.K. en Hanau. "Lamentablemente, en la práctica esto no es siempre así. En el peor de los casos se trata de facturas vencidas y sin pagar. Es precisamente aquí donde resulta útil contratar los servicios de una oficina de cobros de facturas impagadas independiente. Esta oficina es probablemente la más capacitada en resolver el caso de cobro a favor del afectado. Las empresas deberían considerar esta opción antes de entrar en procedimientos jurídicos complicados, largos y costosos", dice el gerente de negocios.



Patrick Andres ya tiene experiencia con socios que incumplen en sus pagos. Es el gerente de una agencia de transporte de tamaño mediano y está bien familiarizado con el envío de mercancías y la organización correspondiente. Cuando se considera todas las mercancías que se tienen que transportar a diario, es obvio que no todo puede ir bien. También las facturas de empresas de buena reputación se pierden bajo el papeleo y no son pagadas a tiempo. Las razones para ello son, por ejemplo, que el procedimiento de facturación no se sigue estrictamente, las facturas se pierden entre los otros documentos o hay malentendidos entre los diferentes departamentos.

Por otra parte, están las llamadas "ovejas negras" que intencionadamente se comportan injustamente y pagan únicamente cuando se les presiona. Aunque estos casos se den en pocas ocasiones, en relación con el volumen total de negocio, es de gran ayuda tener a una oficina de cobros independiente para cobrar las facturas impagadas sin necesidad de acudir a juicio. Andres ya ha consultado varias instituciones como Creditreform u otras oficinas de cobros y abogados, y finalmente, hace tres años se decidió por el servicio de cobros de TimoCom Soft- und Hardware GmbH. Andres es cliente de la empresa de Düsseldorf desde hace diez años.

Distancias cortas y respuestas rápidas

Lo que Patrick Andres más aprecia de TimoCom es la rapidez con la que soluciona los casos de cobro de facturas impagadas y lo fundamenta con lo siguiente: *"Esto se debe en parte a que TimoCom está bien informado de lo ocurrido a través de su bolsa de cargas y camiones y posee conocimientos sobre el mercado de transporte nacional e internacional. Además, TimoCom tiene un poderoso instrumento con sus plataformas de adjudicaciones. La empresa puede bloquear el acceso a la bolsa al deudor - una medida de presión que funciona muy bien a nivel internacional. De esta manera, se disuade a las ovejas negras de ante mano de utilizar el software y muchos ni siquiera intentan ser clientes."*

Buen flujo de información

Andres también aprecia el buen flujo de información que hay en TimoCom así como el sencillo proceso de cobro de facturas impagadas. Aquí hay unas reglas claras: una vez pasados los primeros 30 días después del vencimiento de la factura y que el deudor no haya pagado su deuda tras el envío de la carta de reclamación de pago, TimoCom se hace cargo del caso de cobro con la correspondiente autoridad administrativa oficial. Empleados nativos de la empresa de Düsseldorf informan al afectado lo antes posible sobre las posibilidades de recuperar su dinero. Esto les evita incurrir en honorarios de abogados innecesarios y costes judiciales. Para poder entrar en acción, el afectado debe rellenar el formulario de orden de intervención y enviarlo a TimoCom junto con los documentos de transporte relevantes. Estos incluyen la factura de los servicios de transporte prestados, una confirmación de entrega y una copia de la carta de reclamación de pago enviado. Andres dice con entusiasmo: *"Es casi un placer rellenar el formulario de la orden de intervención porque sé: que se tomarán medidas y no me darán largas. Otras instituciones vuelven a discutir todo de nuevo con el deudor, con lo que se pierde tiempo innecesariamente."*

Los clientes pueden descargar la orden de intervención en www.timocom.es en TC Cash Care en la sección de seguridad o escribiendo la palabra "cobro" en el buscador de la parte superior derecha. Existe un constante intercambio de información durante todo el proceso de cobro entre TimoCom y el afectado.



Buena relación calidad - precio

La conclusión es muy positiva para Patrick Andres: *"Para mí, el servicio de cobros de TimoCom es casi perfecto. La tasa de éxito es elevada, la comunicación con el departamento de cobros es ejemplar y la relación calidad - precio es el correcto a nivel nacional e internacional."* TimoCom cobra una cuota de derecho de gestión de tan sólo 12,50€. En el caso de una intervención exitosa, la cual fue el caso en el 85,5% de los casos en el 2010, el derecho de gestión se considerará parte de la prima de éxito.

Dicha prima se ajusta conforme a las prescripciones legales de la ley alemana sobre honorarios de abogados (RVG, por sus siglas en alemán). Estos los puede leer en <http://www.timocom.net/go/fees.pdf>.

Medidas preventivas contra socios de negocios poco fiables

Un factor decisivo para Patrick Andres es que TimoCom ofrece a sus clientes su propia red de seguridad TC Secure. Esto incluye numerosos consejos de seguridad, los cuales puede leer en www.timocom.es en la sección de seguridad. El objetivo es prevenir el problema de facturas impagadas. Cuando se trata de empresas de transporte, por ejemplo, una regla de oro es verificar a su cliente. Se debe comprobar si el número de fax o dirección de correo electrónico de la empresa que envió el contrato de transporte corresponde con los datos que aparecen en dicho contrato. Además, puede obtener información sobre el crédito y los negocios de la empresa en instituciones como Creditreform. También puede verificar el número de registro de la empresa en páginas web como www.informa.es.

Estas son tan sólo algunas de las medidas de seguridad que puede tomar para cerciorarse sobre el socio de negocios. Otra medida de seguridad consiste en llamar a la línea directa de asistencia TimoCom Assist para verificar los datos del cliente. Empleados nativos están a su disposición de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 llamando al +49 211 88 26 88 26 . Ellos pueden comparar los datos que aparecen en el contrato de transporte del cliente de TimoCom en cuestión con la base de datos de clientes de TimoCom.

Aunque Patrick suele seguir todos los consejos de seguridad, aún se encuentra con clientes deshonestos en rara ocasiones. Su opinión sobre este tema: *"Nunca se puede estar cien por cien seguro, pero gracias a la oficina de cobros de TimoCom podemos llevar a cabo los negocios con un resultado positivo. Recomendando a todos este servicio"*.

Contacto de prensa

Tim Muke

Manager Corporate Communication

TimoCom Soft- und Hardware GmbH

In der Steele 2

DE-40599 Düsseldorf

☎ +49 211 88 26 69 13

☎ +49 211 88 26 59 13

✉ tmuke@timocom.com

🌐 www.timocom.com