

Operación



# Curso Manejo de objeciones de cobranza





# Objetivo del curso

Brindar a los despachos y sus gestores **herramientas efectivas de negociación**, con el propósito de que desarrollen **negociaciones firmes, estratégicas y con los argumentos** necesarios para lograr una cobranza exitosa.



# ¿Qué son las objeciones de pago?

Durante la gestión de cobranza es común que los deudores presenten diversos argumentos o excusas para posponer el pago de su deuda.

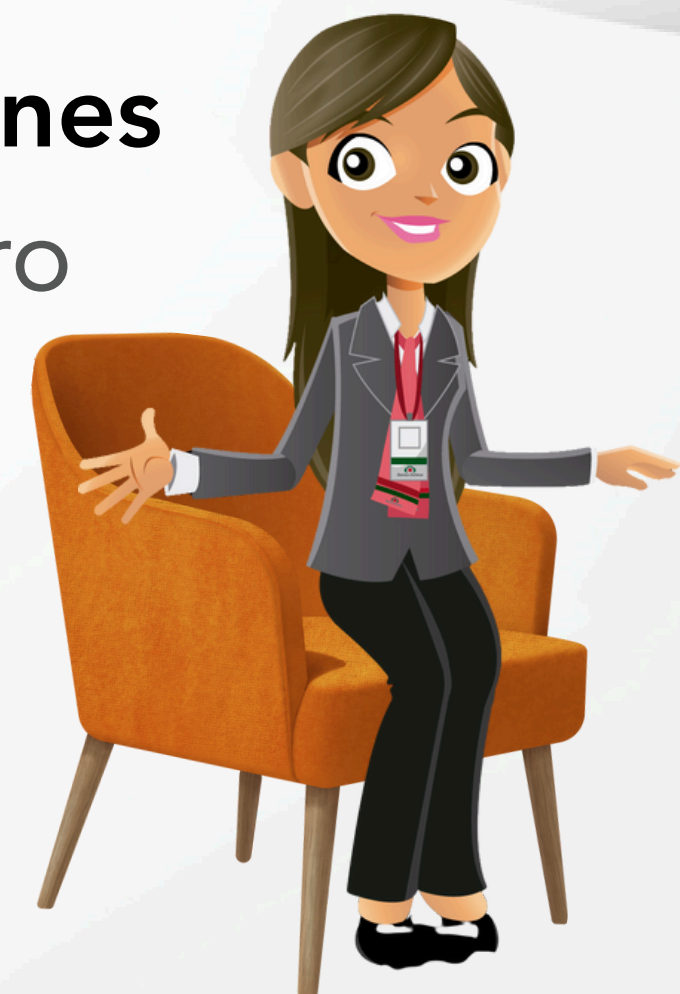
A estos argumentos se les conoce como **objeciones de pago**. Las objeciones representan las barreras u obstáculos que el deudor plantea para no liquidar su adeudo o evitar la negociación.



# Manejo de objeciones

El manejo de objeciones en cobranza consiste en ayudar al deudor a **comprender que sus dificultades personales no eximen la responsabilidad de cumplir con la deuda adquirida con el Banco.**

El objetivo es reconducir la conversación hacia **soluciones concretas** y mantener una negociación empática pero firme.





# Importancia del manejo de objeciones

El manejo de objeciones es de suma importancia para que puedas **cobrar con éxito** al deudor e incrementar la recuperación de tu cartera.



# ¿Cómo lograr una recuperación efectiva?

Para poder lograr tus **objetivos de cobranza**, te compartimos algunas recomendaciones:





# 1 Analiza al deudor y la cartera.

Para obtener mejores resultados, es fundamental que **analices** las cuentas desde el inicio. Esto te permitirá definir la mejor estrategia de trabajo para cada caso. Recuerda que **en el sistema de gestión puedes consultar toda la información** necesaria sobre el adeudo.



2

## Ten escucha activa.

Analizar y entender lo que te dice el deudor  
podrá ayudarte a tener **mejores argumentos**  
o plantear otras alternativas.





### 3 Plantea un escenario.

El deudor seguramente estará renuente a pagar, por lo cual, necesitamos **persuadirlo** y lograr que comprenda la importancia de aceptar la negociación. Para ello es necesario que **seas firme** al notificarle la situación al deudor.



# Objeciones frecuentes

Los deudores tienen un incontable número de **argumentos que utilizarán para deslindarse de su responsabilidad**. A continuación, te compartiremos algunas de las objeciones más frecuentes y como manejarlas:







**"No tengo dinero"**

1. "Entiendo, ¿cuál es el monto que podrías aportar en este momento?"
2. "¿Cuánto consideras que podrías reunir para el día de hoy?"





**"No tengo trabajo"**

1. "Comprendo, ¿cómo estás solventando actualmente tus gastos básicos?"
2. "Aunque entiendo tu situación, la deuda seguirá creciendo. Es importante buscar una alternativa que te permita detener el incremento."

Cobranza  
Legal





**"Hace mucho tiempo  
del adeudo, ya no  
procede"**

- 1. "La deuda no prescribe con el paso del tiempo. Usted tiene un compromiso pendiente."**
- 2. "Entiendo, señor(a). Precisamente por el tiempo transcurrido, su historial se ha visto afectado y puede limitarle futuros créditos. Hoy podemos iniciar con pagos pequeños que ayuden a limpiar su registro y recuperar su solvencia."**





**"No reconozco la  
deuda"**

- 1. "¿Podría contarme por qué considera que esta deuda no le corresponde?"**
- 2. "Puedo ofrecerle más información sobre el origen de la cuenta y cómo se generó el adeudo. ¿Desea que se la comparta para aclararlo?"**





**"Ya pagué"**

- 1: "Se han generado intereses porque no se cubrió el monto total del adeudo."**
- 2: "Puedo compartirte el detalle de la deuda, para que pueda corroborar la información o bien, si lo prefiere puede acudir a su sucursal BAZ más cercana para solicitar el detalle de la cuenta."**





**"Son muchos los  
intereses"**

- 1: "En el momento que usted generó su solicitud, firmó el contrato y estaba consciente de esta situación."**
- 2: "Claro, usted tiene X cantidad de días sin pagar y los intereses incrementan cada semana."**







**"No tengo tiempo para pagar"**

- 1: "Puedes pagar en línea mediante la Liga de Paga Fácil"**
- 2: "Puedes pagar en diversos establecimientos de camino a tu casa/trabajo/escuela"**



# Objeciones a terceros

Para poder mejorar tu cobranza, son importantes **las referencias**, ya que ellos son nuestro contacto directo con el deudor, sin embargo, pueden no ser accesibles, por lo que te comparto los posibles escenarios que puedan presentarse con ellos y cómo afrontarlos:





## **Objeción 1: “No conozco al Titular”**

“Él sí lo conoce a usted, de lo contrario no contaríamos con sus datos, sería importante que valide con sus conocidos si alguien conoce al deudor para que pueda notificarle sobre esta situación.”



## **Objeción 2: "Yo no di autorización para que me llamen"**

1: "El área de validación de datos corrobora la información brindada por los deudores y el sistema confirma que se comunicaron con usted."

2: "El titular dio la autorización y registró sus datos en el contrato."





## Objeción 3: “Llámenle directamente a quien les debe”

1: “Él nos indicó que podíamos comunicarnos con usted y que podía hacerse cargo de la deuda.”

2: “No hemos podido comunicarnos con el TT, ¿tiene algún número de contacto para poder ponernos en contacto directo con él?”



**Objeción 4: “El Titular me dijo que no les responda porque es una extorsión”**

“No es una extorsión, puede acudir junto con el deudor a la sucursal para que en el sistema le muestren el contrato y pueda corroborar que los datos se encuentran registrados.”

# Otros tips de recuperación

Existen diversos tipos de deudores y con cada uno de ellos te enfrentarás a un reto diferente. Es muy importante que puedas detectarlos para lograr una persuasión efectiva.



# Formal

- Tiene interés genuino en liquidar su adeudo.
- Escucha y presta atención a la información proporcionada.
- Realiza preguntas para confirmar datos y fechas.
- Es claro respecto al monto que puede pagar y busca cumplir.



**Estrategia recomendada:** Sé preciso y ofrece facilidades que refuercen su intención de pago.



# Agresivo

- Adopta una actitud retadora o defensiva.
- Muestra poca apertura al diálogo.
- Culpa al banco o a terceros por su situación.
- Puede levantar la voz o incluso amenazar.



**Estrategia recomendada:** Mantén la calma, evita discutir y redirige la conversación hacia hechos y soluciones. Si la situación escala, suspende el diálogo con cortesía.

# Amable



- Comprende la situación y muestra disposición al diálogo.
- Se siente apenado por el adeudo y busca alternativas para regularizarlo.
- Escucha con atención y desea comprender mejor su situación.
- Está dispuesto a colaborar y busca empatía para llegar a un acuerdo.

**Estrategia recomendada:** Refuerza su intención positiva con un trato cordial, resalta los beneficios de cumplir y ofrécele opciones flexibles para facilitar el pago.

# Sabelotodo

- Se muestra renuente y utiliza argumentos legales o técnicos para evitar la negociación.
- Puede adoptar una actitud desafiante o intimidante.
- Busca imponer condiciones o llegar a un acuerdo que solo le favorezca.



# Tips de recuperación

- **Escucha** con atención los argumentos del deudor; esto te permitirá ofrecerle una alternativa de pago personalizada.
- **Recuérdale** el tiempo de atraso y el monto actual del adeudo con claridad y respeto.
- **No contradigas** ni discutas; enfoca la conversación en soluciones y ofrece alternativas reales.





# Tips de recuperación

- **Habla sobre los beneficios** económicos y personales de regularizar su deuda (tranquilidad, historial limpio, acceso a crédito).
- **Presenta la opción de pago** como una oportunidad exclusiva y limitada, generando sensación de urgencia sin caer en confrontación.
- **Sé claro, conciso y profesional** en toda la comunicación.



# Más información

Si necesitas **más consejos o alternativas** sobre los mensajes que puedes utilizar para tener una cobranza firme, puedes **preguntarle a Formi**, quien podrá ayudarte y acompañarte durante el proceso de cobranza.

