

POLITICA DE CREDITO Y COBRANZA

1. OBJETIVOS

El siguiente manual tiene como objetivo disponer de una adecuada política de créditos y cobranzas, con el fin de evitar problemas relacionados con el riesgo de incobrables y pérdida de clientes. Así mismo, obtener los recursos provenientes de facturas u otros documentos por cobrar en las fechas de vencimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido al área Comercial, Servicio Técnico y Finanzas.

3. RESPONSABILIDADES

Analista de Cobranza: Responsable de controlar la deuda clientes y mantener al día la información de estos, en lo que respecta a facturas de cobro, cheques a fecha, transferencias u otro documento de pago.

Bloquear en el sistema Sphinx aquellos clientes que no cumplan con las obligaciones y/o compromisos de pagos.

Solicitar y recopilar antecedentes para gestionar las evaluaciones de créditos.

Responsable de aplicar en el sistema Sphinx, los depósitos en cuenta corriente.

Asistente de Cobranza: Responsable de aplicar las notas de crédito en Sphinx y pagos solicitados por los del área comercial y procesar los pagos Webpay.

Control de los depósitos de documentos en cartera.

Área Comercial: Solicitar y entregar toda la información o antecedentes del cliente para un eficiente otorgamiento de crédito. Entregar información de cada cartera asociada de la ejecutiva comercial, identificando clientes especiales, clientes complejos, información relevante para la gestión eficiente de cobro.

4. POLITICA DE CREDITO

4.1 Clientes Nuevos

Las solicitudes de crédito de clientes nuevos, deben ser enviadas por el Área Comercial al Analista de Cobranza vía correo electrónico. Los antecedentes a presentar son los siguientes:

- Formulario Solicitud de Crédito. (ver archivo Word Adjunto)
- Carpeta Tributaria 12 meses.
- Antecedentes de los dueños , RUT personal y RUT Jurídico.

En el caso de profesionales dentistas independientes los documentos a solicitar serían los siguientes:

- Ultima declaración de Impuesto a la Renta.

Para el caso de clientes nuevos que su condición de pago sea cheque, deberá ser informado antes de la venta al ejecutivo de cobranzas para validar la información den la plataforma comercial SIISA.

El Analista de Cobranza dispondrá de **2 días hábiles** para realizar la evaluación y entregar una respuesta al Área Comercial vía correo electrónico.

El Analista de Cobranza mantendrá una carpeta con los antecedentes y evaluación de crédito de cada cliente.

Se determinara una línea de crédito inicial para los clientes nuevos de M\$ 300.000.- En caso de requerir aumento de línea de crédito, deberá contar con un historial de pago de al menos 6 meses, posterior a ello y luego de la debida evaluación, podrá aumentar su cupo.

4.2 Clientes Antiguos

Se entenderán por clientes antiguos aquellos clientes que tienen a la fecha más de 4 compras realizadas en un periodo de 6 meses.

La venta al crédito para los clientes antiguos será evaluada por el Analista de Cobranza, considerando la siguiente información:

- Situación morosa actual.
- Comportamiento histórico de pago
- Informe Boletín Comercial.

4.3 Condiciones de crédito establecidas para clientes: Forma de pago según el tipo de cliente.

INDUSTRIA	FORMA DE PAGO
Organismos Públicos	Condición 30-60 días OC
Clientes Privados (Grandes Clientes)	Condición 30-60 días OC/ Req. Cheques 3 cheques
Clientes Privados (Pequeños Clientes)	Condición 3 cheques Tarjeta de Crédito (máximo 6 cuotas sin intereses)

4.4 Consideraciones Generales:

- Se deberá poner especial cuidado con las Órdenes de Compra, en cuanto al plazo de crédito y al tiempo de despacho que sea la misma que la solicitud/cotización.
- No se aprobarán nuevas Órdenes de Compra, si el cliente tiene morosidad o si no existe un compromiso por escrito del pago moroso, luego de todas las gestiones realizadas por el analista de cobranza.
- **Cualquier solicitud de forma de pago requerida por el cliente al ejecutivo comercial, debe ser primeramente revisada por el Analista de Cobranza.**
- Existirá financiamiento especial para ciertos clientes, en relación a los volúmenes de compras. El financiamiento actual para venta de equipamientos y de imagen es de 6 cheques (excepto Grupo Uno Salud que tiene condición 10 cheques). La condición de autorización desde 4 cheques (120 Días) es realizada por CFO.
- Se le informará al ejecutivo comercial si la forma de pago queda rechazada o aceptada.

4.5 Rangos de aprobación para créditos a clientes y formas de pago:

- Monto de Venta desde \$1M hasta \$4M puede calificar previa aprobación a 3 cheques.
- Monto de Venta sobre \$4.1M se va a evaluación por cada caso presentado.
- Ventas menores de \$1M deberán ser ofrecidas con Tarjeta 6 cuotas sin intereses y/o Transferencias Bancarias, Cheques al día y Efectivo.

****Toda venta a efectuar en Imagen y Unidades Dentales, deberán utilizar como primera opción el financiamiento externo a través de Grenke.**

Todas las excepciones deben estar autorizadas por el Jefe de Finanzas y CFO, previo informe Crediticio.

5. SISTEMA DE EVALUACIÓN

El proceso comienza con identificar los datos básicos del cliente, los socios y comportamiento de pago mediante el informe comercial SIISA. Así mismo, revisar si el cliente tiene alguna observación en el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Por otro lado, identificar en términos generales a los socios de la compañía y la capacidad de pago a través del análisis de los antecedentes financieros solicitados.

Se analiza la información financiera y tributaria de los clientes.

6. DESBLOQUEO VENTAS EN SISTEMA SPHINX

Las liberaciones de pedidos serán solicitadas por los Ejecutivos Comerciales al Analista de Cobranza, mediante correo electrónico.

Las liberaciones no demorarán más de 30 minutos en realizarse.

Para liberar el pedido bloqueado, el Analista de Cobranza revisará el status del cliente, la morosidad y el límite de crédito asignado.

Para liberar, el Analista de Cobranza deberá tener en su poder un compromiso de pago por escrito del cliente de la persona encargada de Finanzas (mail) respecto de la morosidad actual (este requisito es fundamental para proceder con la liberación – no se aceptarán acuerdos o compromisos verbales)

7. POLITICA DE COBRANZA

Toda cobranza, tendrá por objeto proveer a la compañía de los recursos necesarios, que le permitan responder a sus obligaciones tanto de corto como de largo plazo.

La Analista de Cobranza realizará una reunión semanal con el Jefe de Finanzas.

Se realizará además una reunión mensual entre Jefe de Finanzas, Analista de Cobranza, Area Comercial y Servicios para revisar los clientes más críticos.

El asistente de cobranza deberá revisar semanalmente que no existan facturas pendientes de pago cuya condición de venta haya sido efectivo, cheque, tarjeta de crédito y transferencia bancaria.

7.1 Etapas de Cobranza

Al día	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	más de 90 días
--------	-------------	--------------	--------------	----------------

- **Cobranza Preventiva : Morosidad hasta 30 días**
 - a. Confirmación de recepción conforme de productos.
 - b. Confirmación de contabilización (factura) por parte del cliente.
 - c. Instalación y/o capacitación por parte del Depto. Servicio Técnico y Comercial de M-Dent. Los respaldos asociados a la finalización de estas operaciones serán informados al Analista de Cobranza.

- **Morosidad Superior a 30 días e inferior a 60 días.**
 - Se enviará un listado mensual con el detalle de los clientes al Área Comercial, informando los casos complejos con el fin de recabar mayor información o contacto con el cliente. Dentro de las gestiones se recomienda realizar visitas al cliente por parte del Analista de Cobranza o Jefe de Finanzas según amerite el caso.

Este proceder se realizará al no ser efectivas las negociaciones con el cliente en relación a no tener respuestas formales.

- **Morosidad Superior a 60 días e inferior a 90 días.**
 - a. Cliente bloqueado en sistema.

- **Morosidad superior a 90 días**

Todos aquellos clientes que figuran en este rango de deuda se procederá a entregar información a la empresa de cobranza externa para comenzar el proceso de cobranza extrajudicial y posteriormente luego de agotadas las gestiones extrajudiciales, comenzar con el proceso de cobranza judicial.