Fube

GUÍA · TESORERÍA

Cómo escribir tus propios emails de reclamación de cobro

Cómo escribir tus propios emails de reclamación de cobro

> Los textos que Fube manda por defecto están bien escritos y sirven para casi todo. Pero reclamar un impago es de las pocas comunicaciones donde el tono importa de verdad: no suena igual una asesoría que una tienda online, y el mismo correo que a un cliente le parece correcto a otro le parece frío. Esta guía te enseña a poner tus palabras sin perder lo que hace que esto funcione: que el número de factura, el importe y los días de retraso se rellenen solos.

Antes de empezar

Las plantillas viven dentro de la **gestión de cobros**, que es un módulo de los planes **Pro, Business y Elite**. Con el plan gratuito no verás esta pantalla.

Y una decisión que conviene tomar antes de escribir nada: **no tienes que crear las cinco**. Fube usa el texto por defecto de cada nivel que no hayas personalizado, así que puedes escribir solo el primero —que es el que más se manda— y dejar el resto como están. Es lo que recomendamos para empezar. Tienes cómo funciona la escalada entera en **gestión de cobros**.

Paso 1 — Mira primero lo que Fube manda hoy

Antes de reescribir nada, lee lo que se está enviando en tu nombre. Estos son los cinco textos por defecto, tal cual salen. Debajo de cualquiera de ellos, también de los tuyos, Fube añade siempre el mismo pie: «Si ya ha realizado el pago, por favor ignore este mensaje. El cruce de correspondencia es involuntario.» y la despedida, «Atentamente,» con el nombre de tu empresa. Por eso los textos no cierran con despedida, y en los tuyos tampoco hace falta: saldría dos veces.

Recordatorio amistoso — asunto: *Recordatorio de pago - Factura [número]*

> Estimado/a [cliente],

> Le recordamos amablemente que la factura [número] con importe pendiente de [importe] y vencimiento el [fecha] se encuentra pendiente de pago.

Recordatorio formal — asunto: *Aviso de pago pendiente - Factura [número]*

> Estimado/a [cliente],
>
> Le comunicamos que la factura [número] por importe de [importe], vencida el [fecha], continúa pendiente de pago.
>
> Le rogamos proceda a su abono a la mayor brevedad posible.

Recordatorio urgente — asunto: *URGENTE: Pago pendiente - Factura [número]*

> Estimado/a [cliente],
>
> URGENTE: La factura [número] por [importe] lleva un retraso considerable desde su vencimiento el [fecha].
>
> Es necesario que regularice esta situación de forma inmediata para evitar acciones adicionales.

Último aviso — asunto: *ÚLTIMO AVISO: Pago requerido - Factura [número]*

> Estimado/a [cliente],
>
> ÚLTIMO AVISO: A pesar de nuestras comunicaciones previas, la factura [número] por [importe] permanece impagada.
>
> Este es el último aviso antes de iniciar acciones de reclamación. Le instamos a realizar el pago en los próximos días.

Aviso pre-legal — asunto: *AVISO PRE-LEGAL: Factura [número] impagada*

> Estimado/a [cliente],
>
> AVISO PRE-LEGAL: Tras múltiples intentos de cobro sin éxito, le informamos que la factura [número] por [importe] será derivada a nuestros servicios jurídicos para su reclamación por vía legal.
>
> Este es el último aviso antes de iniciar el procedimiento. Todos los gastos derivados de la reclamación serán a su cargo.

Si te valen, ya has terminado: no hace falta crear nada.

Paso 2 — Crea la plantilla del nivel que quieras cambiar

Ve a **Tesorería › Gestión de cobros › Plantillas** y pulsa **Nueva plantilla**. Lo que te pide es poco:

- Un **nombre** interno, que el cliente no ve.
- El **nivel** al que se aplica: Recordatorio amistoso, Recordatorio formal, Recordatorio urgente, Último aviso o Aviso pre-legal.
- El **asunto** y el **cuerpo del mensaje**, que es donde está el trabajo.
- **Días tras vencimiento**, opcional, del que hablamos en el Paso 4.
- El interruptor **Activa**.

Solo puede haber una plantilla por nivel. No es «una activa por nivel»: es una y punto. Si ya tienes una de Recordatorio formal, no puedes crear otra ni aunque desactives la primera —tendrás que editarla—. Cuando necesites variar el texto según el caso, hazlo dentro de esa única plantilla.

Desactivarla no la borra: mientras esté inactiva, Fube vuelve a usar el texto por defecto de ese nivel. Es la forma cómoda de probar tu versión y volver atrás sin perder lo escrito.

Paso 3 — Rellena los huecos con variables

Lo que convierte una plantilla en algo utilizable son las **variables**: escribes un marcador y Fube lo sustituye por el dato real de esa factura al enviar.

En el editor, escribe { y te sale el desplegable para elegir; cada variable queda resaltada en el texto, y si escribes una que no existe, Fube la marca y te avisa debajo. Estas son las que puedes usar:

Variable	Qué pone en su lugar
`{cliente}`	El nombre del cliente
`{empresa}`	El nombre de tu empresa
`{factura}`	El número de la factura
`{importe}`	El importe que sigue pendiente
`{fecha_vencimiento}`	La fecha de vencimiento, en formato `15/01/2026`
`{dias_retraso}`	Los días transcurridos desde el vencimiento

Variable	Qué pone en su lugar
`{intereses}`	Los intereses de demora, si los tienes activados
`{total_con_intereses}`	El importe pendiente más los intereses
`{email_empresa}`	Tu email de contacto
`{telefono_empresa}`	Tu teléfono de contacto

No te olvides de las dos de contacto. Un correo de reclamación que no dice a dónde llamar obliga al cliente a buscarlo, y ése es justo el momento en el que deja de intentarlo.

Y un detalle de formato con el importe. `{importe}` se sustituye con **punto decimal y el símbolo pegado**: sale `150.00€`, no `150,00 €`. Si tu texto es muy cuidado, escríbelo de forma que no chirríe —«un importe pendiente de `{importe}`»— en vez de forzar un formato que no vas a controlar.

Es la misma forma, con una llave a cada lado, que usan el envío automático de documentos y la descripción de las facturas recurrentes. Las plantillas que escribiste antes con `#cliente` siguen funcionando: Fube entiende las dos.

Paso 4 — «Días tras vencimiento», el campo que sí cambia el calendario

Este campo es el único de la plantilla que no toca el texto, y por eso pasa desapercibido.

Por defecto, cada nivel se dispara a un múltiplo de tus **días entre recordatorios**: el amistoso al primer múltiplo, el formal al segundo, y así. Si rellenas **Días tras vencimiento** en una plantilla, ese número **sustituye al umbral calculado** para ese nivel concreto.

Sirve para comprimir o estirar un tramo suelto sin tocar la configuración general: por ejemplo, adelantar el amistoso al día 5 dejando el resto de la escalada como estaba. No interviene en qué texto se elige —eso lo decide el nivel— sino en **cuándo** entra ese nivel.

Casos límite y errores comunes

- **Has escrito la plantilla y sigue llegando el texto de antes.** Comprueba el interruptor **Activa**: una plantilla inactiva se ignora y Fube usa el texto por defecto del nivel.
- **Quieres dos versiones del mismo nivel.** No se puede. Una plantilla por nivel; si necesitas distinguir casos, escríbelos dentro del mismo texto.

- **Cambias la plantilla después de enviar.** Los recordatorios ya enviados conservan el contenido con el que salieron: los cambios afectan a los futuros.
- **Escribes en inglés para tus clientes extranjeros.** El conjunto de variables es el mismo, pero la plantilla es única por nivel y para toda la empresa: no hay una por idioma ni por cliente.
- **El correo sale con `{cliente}` literal.** Casi siempre es una errata en el nombre de la variable, y el editor ya te la marca: insértala desde el desplegable en vez de teclearla.

Preguntas frecuentes

¿Qué pasa si no creo ninguna plantilla?

Fube usa los textos por defecto, que son los cinco de arriba. Están redactados para la mayoría de situaciones B2B y B2C en España.

¿Puedo ver cómo queda antes de que lo reciba el cliente?

Sí. Desde el listado de recordatorios puedes **previsualizar** el email con los datos reales de la factura, y también **enviarte una prueba** a ti mismo. Hazlo siempre la primera vez: es donde se ven las variables mal escritas.

¿Puedo desactivar una plantilla sin borrarla?

Sí, con el interruptor **Activa**. Mientras esté inactiva se usa el texto por defecto de ese nivel.

¿La plantilla decide cuándo se manda el recordatorio?

Solo si rellenas **Días tras vencimiento**. Sin ese campo, el momento lo deciden los ajustes generales de la escalada.

¿Puedo tener plantillas distintas por cliente?

No. Las plantillas son de la empresa y del nivel. Lo que sí se ajusta por cliente son los días de gracia, el email de destino y si recibe recordatorios o no.

Escribe una y prueba

No hace falta un proyecto: escribe la del **Recordatorio amistoso**, que es la que más veces sale, envíate una prueba y déjala rodar un mes. Si mejora tu tasa de cobro, sigue por la siguiente. Tienes el módulo entero explicado en **gestión de cobros**, y si aún no lo tienes activo, en **precios** ves en qué planes entra.

Fube

EMPIEZA HOY

Pon esto en práctica con Fube

Crea tu cuenta gratis y emite tu primera factura conforme a Verifactu en cuestión de minutos. Sin tarjeta, sin instalar nada.

fube.es

Facturación y gestión para autónomos y pymes en España