

RECUPERADORES VS COBRADORES

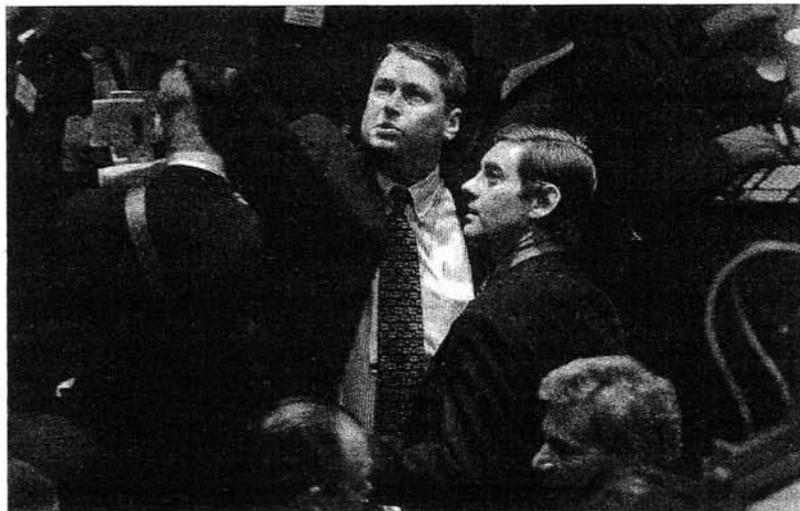
Privacidade e respeito pelo devedor

SÃO AS BOAS PRÁTICAS QUE DISTINGUEM AS EMPRESAS DE GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS DAS DEMAIS EMPRESAS DE COBRANÇA. A IDEIA É NÃO TER PUBLICIDADE NO CARRO, RESPEITAR OS DEVEDORES E, PRINCIPALMENTE, NÃO INTIMIDÁ-LOS.

> Inês Queiroz

QUANTAS VEZES já vimos na rua um carro de uma empresa de cobranças? São, aliás, bastante fáceis de reconhecer, já que o negócio a que se dedicam está grafado em letras claras e garrafais nas portas do mesmo automóvel. Quantas vezes ouvimos também falar de senhores implacáveis que, trajando um irrepreensível fraque, perseguem na rua devedores desprevenidos? O método extravagante já não é novo e tem, pelo menos, um objectivo claro: o de envergonhar o caloteiro, levando-o a saldar as suas dívidas o mais rapidamente possível.

É precisamente deste tipo de procedimentos que os membros da Associação Portuguesa de Em-



presas de Recuperação de Crédito (APERC) pretendem demarcar-se. A associação foi criada em 2003 e conta, actualmente, com 21 empresas que obedecem a um rigoroso código de conduta (ver página 7).

“O que nos diferencia são as boas práticas,” explica António Gaspar, director executivo da APERC ao *Semanário Económico*. Boas práticas que, de acordo com o mesmo responsável, significam “pôr ao serviço dos clientes um conjunto de normas que, sob o ponto de vista ético, moral, cívico e até mesmo judicial, não contrariem determinados aspectos. Ou seja, que a pessoa visada não se sinta coagida ou ameaçada pelo facto de estar a ser abordada, telefónica ou pessoalmente, por um ‘enviado’ de uma instituição financeira”.

As boas práticas contornam algum vazio legislativo

O cumprimento destas boas práticas é tão mais importante quando, face ao vazio legislativo que existe relativamente à actividade destas empresas, “qualquer um pode exercer esta actividade de gestão e recuperação de crédito ou cobrança,” lembra Miguel Rebelo, sócio gerente da Recactiva.

Este responsável recorda, por exemplo, o facto de não serem aceites pela APERC “candidatos que possuam viaturas marcadas com palavras ou figuras que apelem, de uma forma directa e imediata, a uma situação que possa transmitir agressividade e falta de rigor ético no exercício da actividade.” O código de conduta da APERC “constitui-se como uma garantia de qualidade e descreve em detalhe a atitude por que toda a Indústria da Recuperação e Cobrança de dívidas deverá pautar o seu ‘modus operandis’, frisa Miguel

O DEVEDOR NÃO PODE SENTIR-SE COAGIDO OU AMEAÇADO, DEFENDE A APERC

Rebelo. E acrescenta: “a educação, a postura comercial e de negociação deverão estar sempre presentes em detrimento de posturas ameaçadoras, reactivas e agressivas, as quais não são toleradas pelos nossos princípios éticos.”

Também o director-geral adjunto da Coface em Portugal, Pedro Curto, considera que actualmente o estereótipo do ‘cobrador de fraque’ é sinónimo da “pouca informação que o mercado ainda tem sobre estes serviços e que leva a uma visão redutora e distorcida da recuperação de créditos.” Adiantando que, em Portugal, são inúmeras as empresas com idoneidade que desenvolvem uma actividade “que tem por objectivo gerir e recuperar créditos de uma forma profissional,” este responsável avança que na Coface, por exemplo, a cobrança nunca é efectuada de forma presencial. “A nossa actuação vai no sentido de ajudar as pessoas e as empresas a encontrarem soluções que permitam cumprir com os seus compromissos de uma forma que afecte o menos possível as relações entre credor e devedor.”

Um exemplo muito concreto apresentado por Pedro Curto é que, “muitas vezes, as empresas devedoras encontram-se igualmente com necessidades de cobrança, tonando-se também clientes da Coface e conseguindo, dessa forma, não só saldar as suas dívidas mas, igualmente, solucionar os seus próprios problemas de cobranças.” <<

SOBRE UNS

> Código de conduta

É um dos pontos de honra da APERC, que exige que os seus membros cumpram rigorosamente as boas práticas assumidas pela associação.

> Publicidade

A nenhum dos membros da APERC é permitido ter publicidade exterior na carrinha que acompanha os inspectores de crédito.

> Confidencialidade

A salvaguarda da privacidade tanto do cliente como de quem deve e total respeito pelo devedor que, em circunstância alguma, deverá sentir-se intimidado, são algumas das exigências que a APERC faz aos seus membros.

E OUTROS

> Conduta

Tendo em conta o actual vazio legislativo, a existência de um código de conduta depende inteiramente da boa vontade de quem exerce a profissão.

> Cobranças

São frequentes os veículos com publicidade alusiva, não apenas à empresa a que pertencem, mas ao exercício da profissão.

> Discrição

Enquanto uns procuram salvaguardar a privacidade do devedor, outros publicam no seu site oficial o ‘Top +’ das desculpas apresentadas por quem deve.

CÓDIGO DE CONDUTA

As regras para credibilizar a actividade

PARA PROMOVER A IMAGEM E CREDIBILIZAR A ACTIVIDADE, AS EMPRESAS COMPROMETEM-SE A SEGUIR REGRAS DE CONDUTA QUE IMPEDEM A INTIMIDAÇÃO DOS DEVEDORES.

AS EMPRESAS ASSOCIADAS DA APERC comprometem-se a cumprir umas quantas regras de conduta para promoverem a sua imagem e credibilizarem a sua actividade. "O que nos diferencia são as boas práticas, respeitar os clientes, não intimidar nem ameaçar", explica António Gaspar, director-executivo da APERC. O código de conduta pretende fazer a separação do trigo do joio. "Não entram na associação empresas que tenham, por exemplo, viatu-

ras a anunciar, de forma agressiva, os cobradores do fraque, os senhores da cartola, ... Soube até de uma no Norte que se chama 'À lei da bala'".

Os associados comprometem-se a actuar de acordo com leis e regulamentos que regem a ordem jurídica portuguesa e cumprir as regras estabelecidas no que diz respeito à protecção dos dados pessoais dos seus clientes. Depois, zelar para que a informação recolhida sobre cada pro-

cesso seja mantida em segurança e tratada com confidencialidade.

No fundo, os associados assumem o lema comum: fazer com que "as suas acções sejam conduzidas de modo a criar e manter confiança e respeito na actividade de gestão e recuperação de créditos", lê-se no código de conduta que é divulgado no site da associação.

A obrigação de informar os clientes regularmente sobre a situação dos seus processos e de garantir a integridade do devedor durante todo o processo de cobrança são mais duas, entre outras, das regras éticas impostas pela APERC.

O código divulgado 'online' ameaça de advertência, suspensão e exclusão, se for esse o caso, os associados que infringirem as normas deste código de conduta. <<