



GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS

A cobrança passo a passo

QUE FAZEM AS EMPRESAS DE GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS? QUAIS AS VÁRIAS ETAPAS POR QUE PASSAM OS PROCESSOS DE COBRANÇA DE DÍVIDAS? TUDO DEPENDE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS E DAS ÁREAS DE ACTUAÇÃO DAS EMPRESAS.

1 PASSO ANÁLISE DO PORTFÓLIO E CRIAÇÃO DA METODOLOGIA

O processo começa com a análise do portfólio dos clientes e com a criação da metodologia mais eficaz para a resolução dos processos de cobrança em questão, revela Pedro Curto, director-geral adjunto da Coface em Portugal. "Uma vez definida a metodologia em conjunto com o cliente, o sistema informático é preparado com as regras necessárias e é atribuída a gestão dos processos à equipa com o perfil mais adequado para gerir essas dívidas", explica.

2 PASSO A ABORDAGEM

No caso da Coface, a metodologia adoptada para a abordagem compreende essencialmente dois tipos de comunicação: a escrita (carta, fax, email e sms) e a telefónica. Pedro Curto explica que "esta comunicação junto do devedor é articulada de forma encadeada, permitindo a monitorização detalhada do processo em todos os pas-

sos da sua gestão." No contacto com o devedor todas as empresas contactadas pelo SE salientam a delicadeza da missão e os cuidados a ter, que passam pela utilização, aquando do contacto telefónico, de um discurso adaptado ao perfil do cliente e características da dívida, e pelo envio de cartas cujo conteúdo é validado juridicamente em conjunto o cliente.

3 PASSO VISITA AO DOMICÍLIO

As várias etapas variam de acordo com os métodos de cada empresa, explica Luís Sousa, director-geral da Logicomer, adiantando que estas "podem ser mais ou menos numerosas, variando em função das regras e do momento que cada credor define para a intervenção das empresas de gestão e recuperação de créditos." Além dos contactos por carta, fax, email, sms ou telefone, algumas empresas poderão proceder também ao contacto por interpelação pessoal, as chamadas visitas ao domicílio.

4 PASSO ACOMPANHAMENTO DA PENHORA

Num cenário mais negro, a acção de gestão e recuperação de crédito poderá incluir também o acompanhamento nas diligências de penhora para levantamento de bens, o transporte, remoção e guarda de bens e ainda a promoção e venda dos mesmos, lembra ainda o director-geral da Logicomer.

Outras áreas de actuação

Outra área de actuação de algumas empresas de gestão e recuperação de créditos passa pela gestão da facturação. Não se trata propriamente de uma recuperação de dívidas, mas sim de um serviço que garante a gestão das facturas passadas aos clientes que pagam a 60 ou 90 dias, advertindo esses mesmos clientes quando os prazos estão a expirar e cobrando essas mesmas facturas na data prevista. "É um negócio novo," revela o director executivo da APERC, António Gaspar, que salienta entre as suas vantagens o facto de este sair "muito mais barato às empresas, do que ter um 'staff' permanentemente com atenção às facturas".

A compra de carteiras de crédito vencido é também outra área de actuação destas empresas. Segundo António Gaspar, trata-se fundamentalmente de "créditos não hipotecados", ou seja, "crédito ao consumo, cartões de crédito, etc...", sobre os quais os bancos não podem requerer a hipoteca ou a penhora. Após a compra destas carteiras, as empresas de gestão e recuperação de créditos vão tentar, através de uma acção, cobrar alguma coisa destas dívidas, explica António Gaspar, acrescentando que, "se a carteira for bem comprada, pode ter uma rentabilidade interessante." <<

5 PASSO AS COMISSÕES

É outra questão pertinente. As empresas de gestão e recuperação de crédito cobram por comissão aos seus clientes, refere o director executivo da Associação Portuguesa de Empresas de Recuperação de Crédito (APERC). No entanto, há outros tipos de procedimento, adianta António Gaspar, citando o exemplo de algumas empresas que preferem optar por estabelecer uma taxa fixa por processo, acabando por cobrar uma comissão mais pequena no final. <<

ANTEPROJECTO DE DECRETO-LEI JÁ EXISTE

Enquadramento legal é a maior ambição

AS EMPRESAS DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO EXISTEM À MARGEM DA LEI. A APERC JÁ VIU O ANTEPROJECTO QUE CONSAGRA A ACTIVIDADE E ESTÁ À ESPERA QUE ESTE ENTRE EM VIGOR.

> Carla Castro

A MAIOR AMBIÇÃO das empresas que fazem a recuperação de créditos e dívidas é existirem legalmente, já que, por enquanto, permanecem à margem da lei.

A actividade é exclusiva de advogados e solicitadores, mas a verdade é que, apesar desta conflitualidade de interesses, as empresas existem e são já 21 as inscritas na associação do sector - a APERC. Para abrir actividade basta ir ao registo comercial, com um capital social de cinco mil euros, e definir um objecto social, neste caso recuperação extra-

judicial e amigável de dívidas ou créditos.

"As empresas dos nossos associados não estão consagradas nesta lei, mas nós existimos. Pagamos segurança social, directa ou indirecta, pagamos impostos, damos emprego a 600 e tal pessoas", sublinha António Gaspar, o director executivo daquela associação. Já para não dizer que têm entre os seus clientes organismos do Estado, como secretarias de execução judicial e o Fundo de Garantia Automóvel.

Alguns passos já foram dados, mas a regulamentação ainda não entrou em vigor. O anteprojecto de lei começou a ser discutido no início do ano passado entre a APERC e a secretaria de Estado da Justiça, mas o texto acabou por sair da Direcção-Geral das Actividades Económicas, depois do parecer da associação do sector e da Ordem dos Advogados. O documento seguiu, entretanto, para o secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Fernando Serrasqueiro, e é de lá que a associação espera novidades. "Estamos a trabalhar nisso" foi a resposta da secretaria de Estado da Defesa do Consumidor ao Seminário Económico.

"O anteprojecto não contempla tudo o que nós queremos, mas, pelo menos, consagra a nossa actividade. Neste momento, não temos qualquer enquadramento legal. Depois, o mercado encarregar-se-á de separar o trigo do joio", sublinha António Gaspar.

O anteprojecto deixa de parte algumas das propostas da APERC, contemplando uma das mais pacíficas: a obrigatoriedade do registo de base de dados na Comissão Nacional de Protecção de Dados. Muitas outras ficaram pelo caminho (ver caixa).



Empresas que não existem à luz da lei

A lei que regulamenta o sector é de 2004 e define a actividade como exclusivo dos advogados e dos solicitadores: "Apenas os licenciados em direito com inscrição em vigor na Ordem dos Advogados e os solicitadores inscritos na Câmara dos Solicitadores podem praticar os actos próprios dos advogados e dos solicitadores". Quem incorrer em violação deste artigo - ou seja, "praticar actos próprios dos advogados e dos solicitadores" incorre no crime de "procuradoria ilícita" e é punido com pena de prisão até 1 ano ou com pena de multa até 120 dias". <<

para a cobrança das dívidas dos seus clientes", acrescenta. O objectivo, através de métodos de negociação, é encurtar os pagamentos nas transacções comerciais. <<

PUB

EXIGÊNCIAS

1 **Obrigatoriedade de registo** da base de dados na Comissão Nacional de Protecção de Dados

2 **Capital social** mínimo de 100.000 euros

3 **Seguro de responsabilidade civil** indexado ao capital social

4 **Impossibilidade dos dirigentes exercerem** a actividade após uma condenação transitada em julgado relativa a comportamentos ilícitos no exercício da mesma actividade

5 **Colaboração da APERC** com a ASAE na regulação do sector

Atingimos os seus objectivos

Atingimos os seus objectivos

Membro da

APERC
Associação Portuguesa de Recuperação de Crédito

Activos

Somos a Extensão do Parceiro junto do seu Cliente;
Agimos de modo a evitar o recurso à via Judicial;
Actuamos em qualquer fase da Recuperação de Crédito;
Intervimos a nível Nacional.

+

qualidade
rapidez
flexibilidade
confidencialidade
inovação
integridade

Quinta dos Estrangeiros, 110
2665-593 Venda do Pinheiro
Tlf: 219 668 969 | Fax: 219 668 970
info@jjactivos.com | www.jjactivos.com