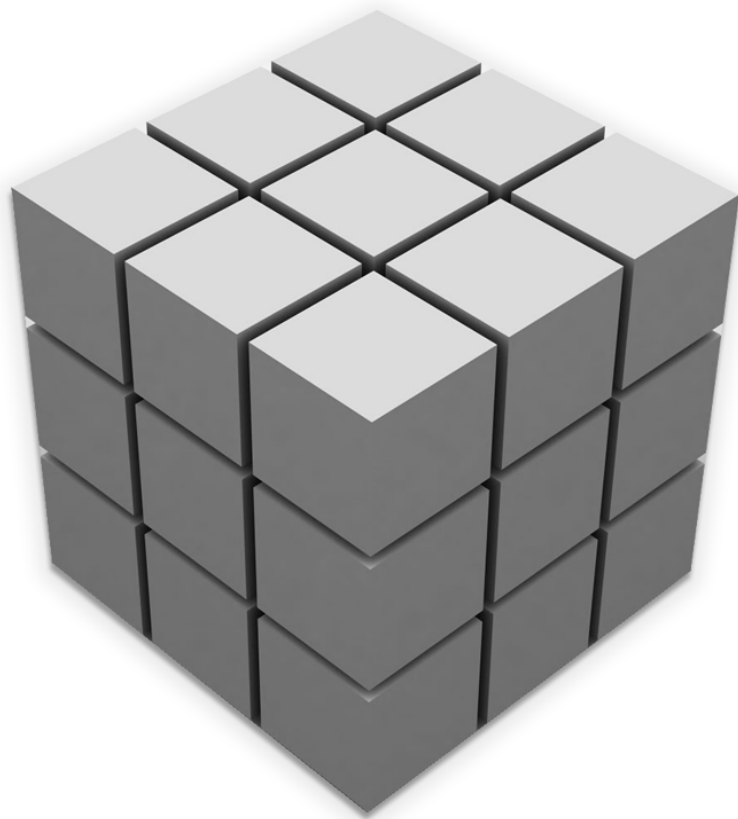


Gestão e Cobrança de Créditos



GESTÃO E COBRANÇA
DE CRÉDITOS

Luís Sousa
CEO Logicomer



QUEM É

E O QUE FAZ

A LOGICOMER

Marcos Importantes



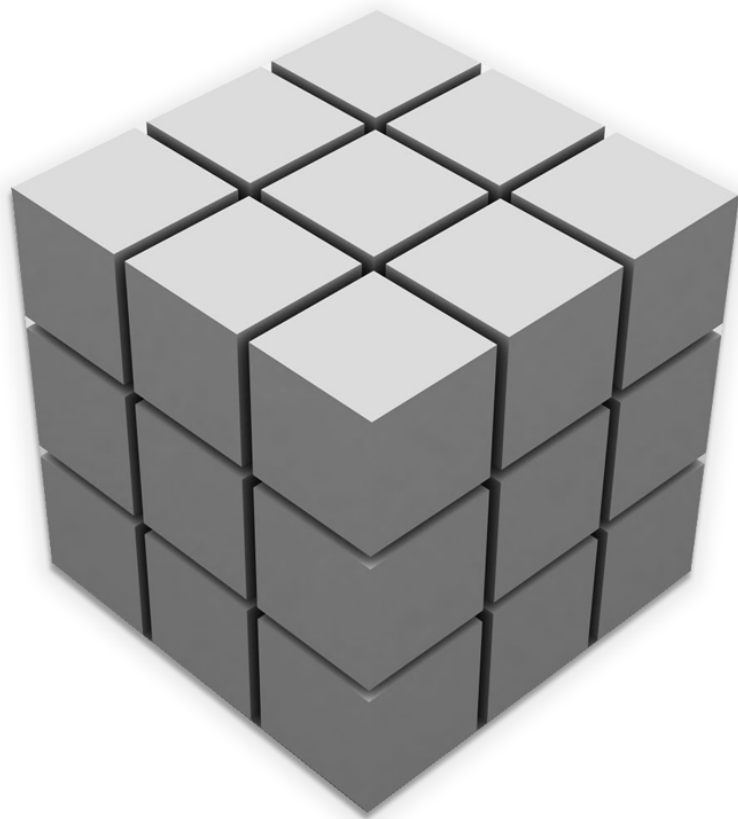
- ✓ **Fundação em 1989**
- ✓ **Nº 1 – referência em Portugal**
- ✓ **Vários Prémios de Tecnologia desenvolvida especificamente para as acções de cobrança, promovidos pela Deloitte, Diário Económico e Portugal Telecom.**
- ✓ **Internacionalizações concretizadas:**
 - Espanha em 2006
 - Itália em 2010
 - Brasil 2011
- ✓ **Certificação da Qualidade ISO9001:2008**
- ✓ **Estatuto PME Líder 2009**
- ✓ **Estatuto PME Excelência em 2010 e 2011**



One-Stop-Shop

Outsourcing Estratégico

| Cobrança Telefónica Preventiva / Reactiva | Cobrança por Interpelação Pessoal | Apoio a Diligências Judiciais | Gestão e Análise de NPL's | Aquisição de Carteiras de NPL's |
|---|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| COLLECTS CONTACT | COLLECTS NOTE | | | |
| COLLECTS CPS | | | | |
| Solução Integrada de Gestão e Recuperação de Créditos | | | | |
| "O n e – S t o p – S h o p" | | | | |



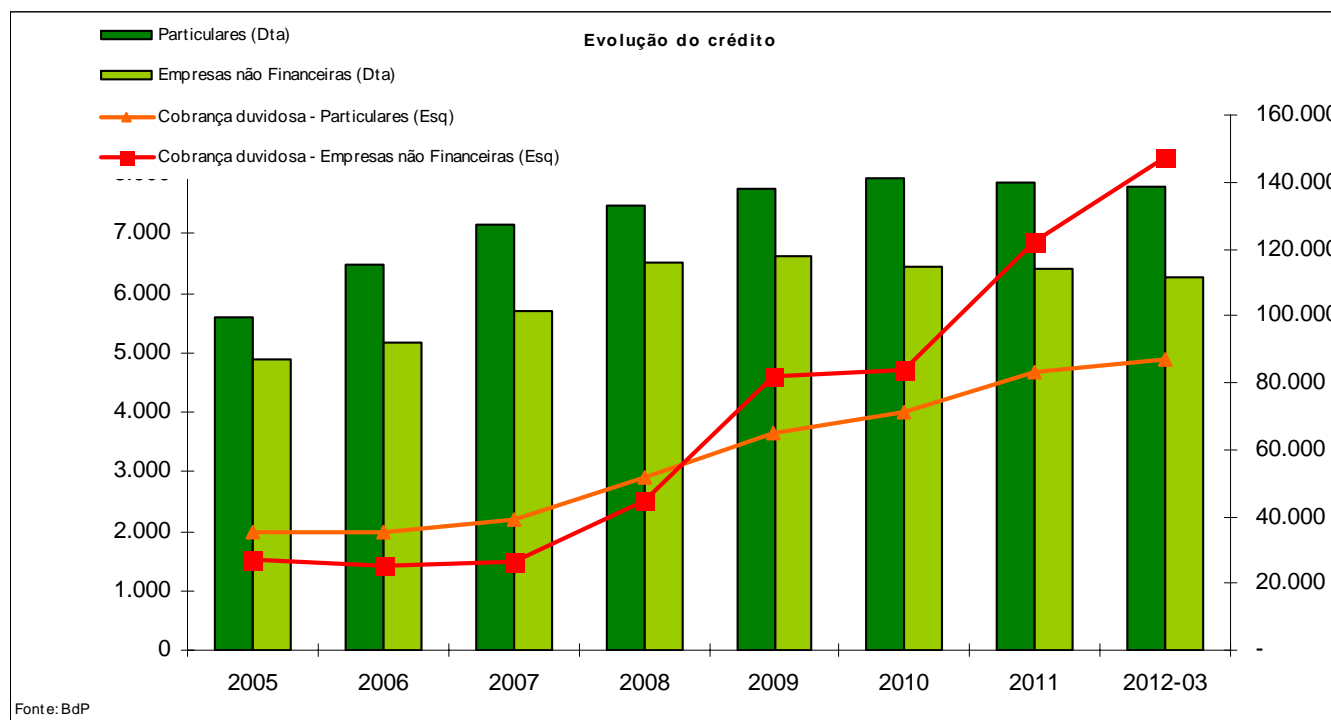
ENQUADRAMENTO

Evolução do Crédito

Insolvências

Cenário Macroeconómico

PMP – Prazos Médios Pagamento



Crédito concedido

O Crédito a Particulares representa 55% do crédito concedido.

81% do Crédito a Particulares é destinado à Habitação.

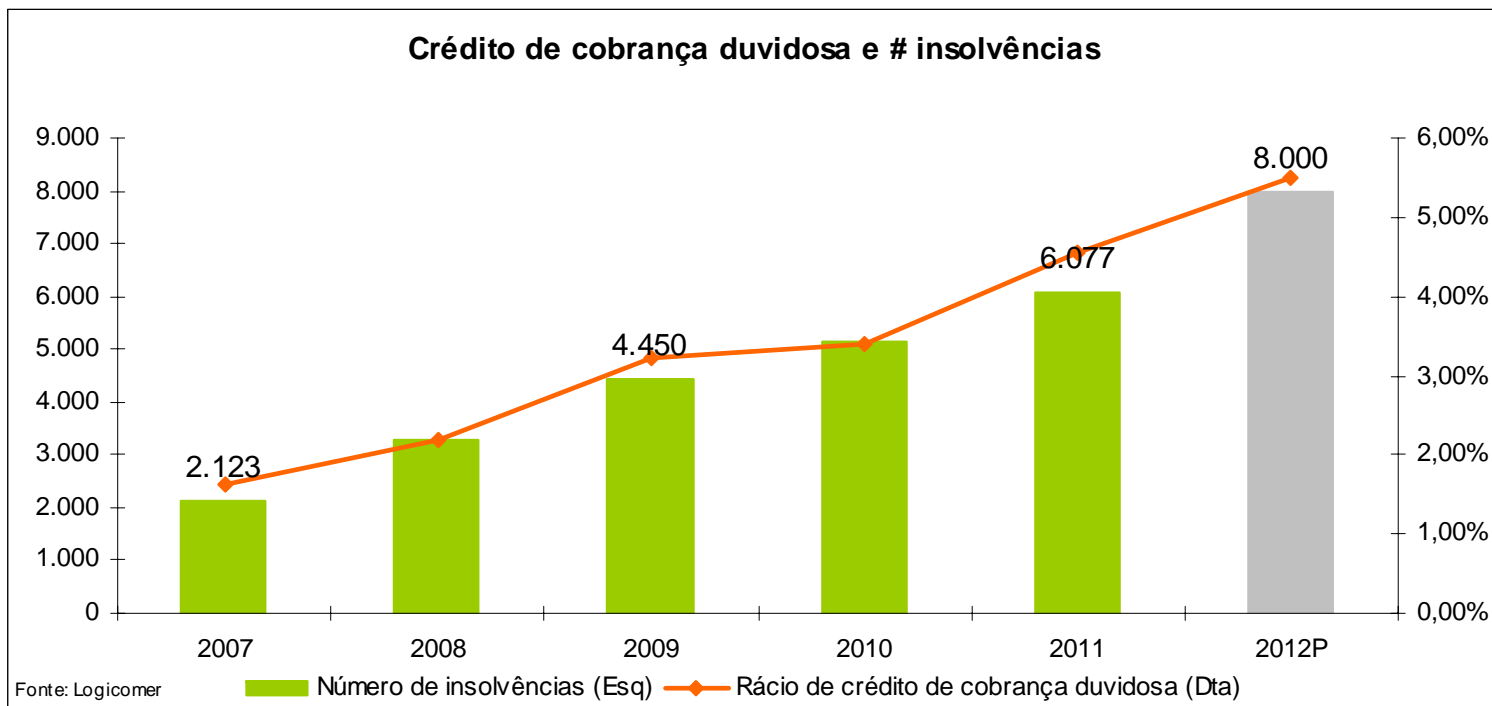
O distrito de Lisboa (45%) e Porto (15%) concentram cerca **60%** do crédito concedido.

Crédito de cobrança duvidosa

As Empresas são responsáveis por 63% do Crédito de cobrança duvidosa.

55% do Crédito de cobrança duvidosa dos Particulares respeita a Crédito ao Consumo e para Outros fins

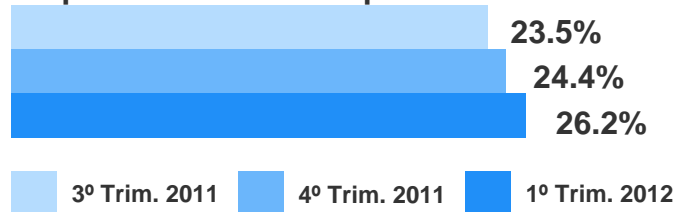
Os empréstimos bancários a particulares e empresas registaram um decréscimo cerca de 2% face a Dezembro 2010.



EMPRESAS EM INCUMPRIMENTO

Em % do nº total de empresas com empréstimo

Pequenas e médias empresas

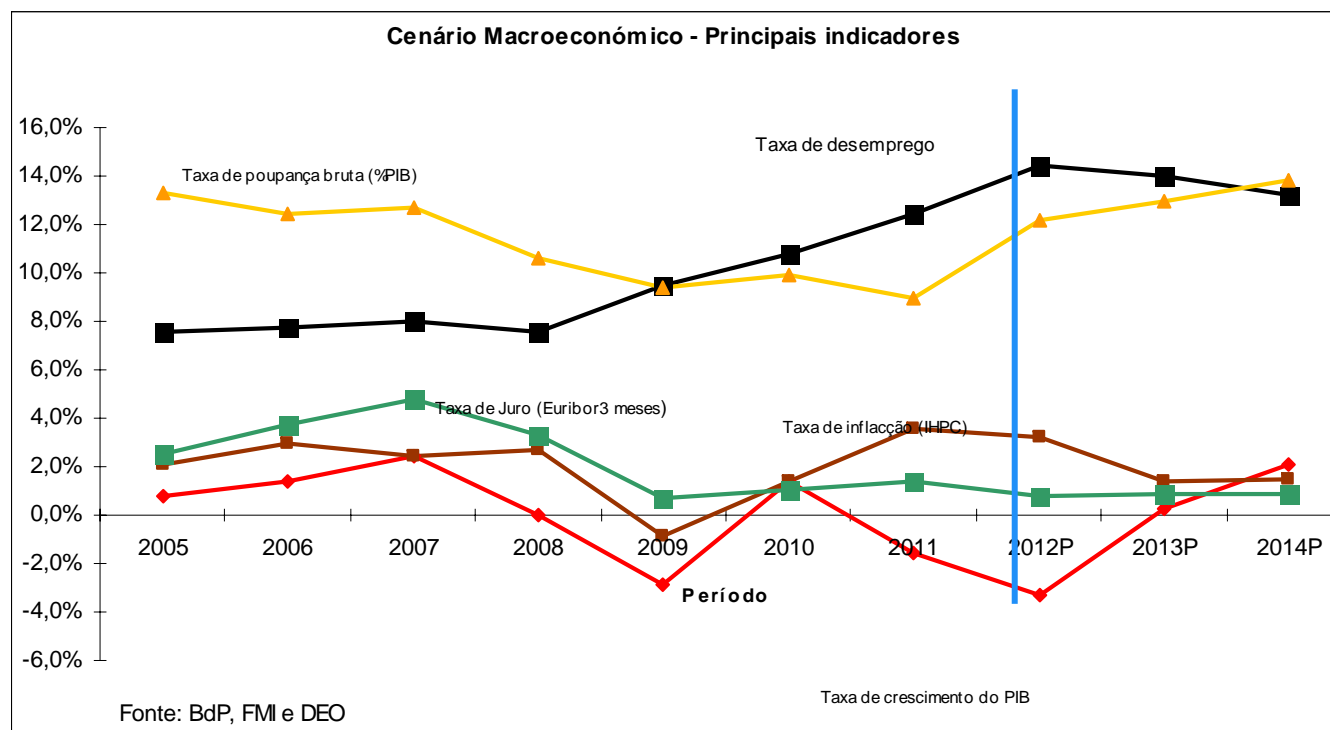


Uma realidade é o crescimento constante das insolvências. Em 2011 foram declaradas insolventes cerca de 6.077 empresas.

Previsão do número de insolvências até final de 2012 pode ascender a cerca 8.000.

1 em cada 4 PME está em incumprimento perante a Banca.

Qual será o nível de incumprimento entre empresas?

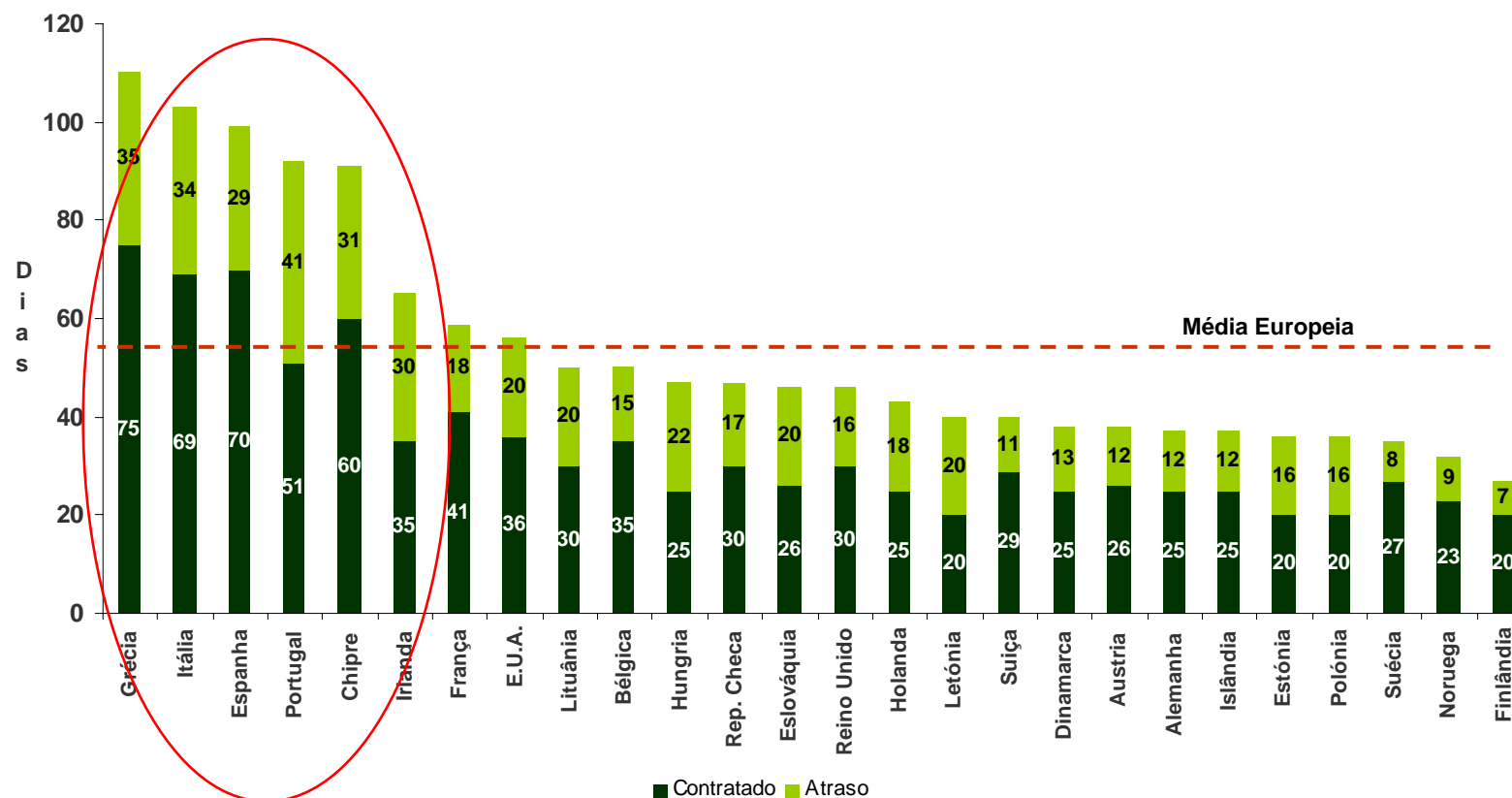


Conjuntura actual e previsível:

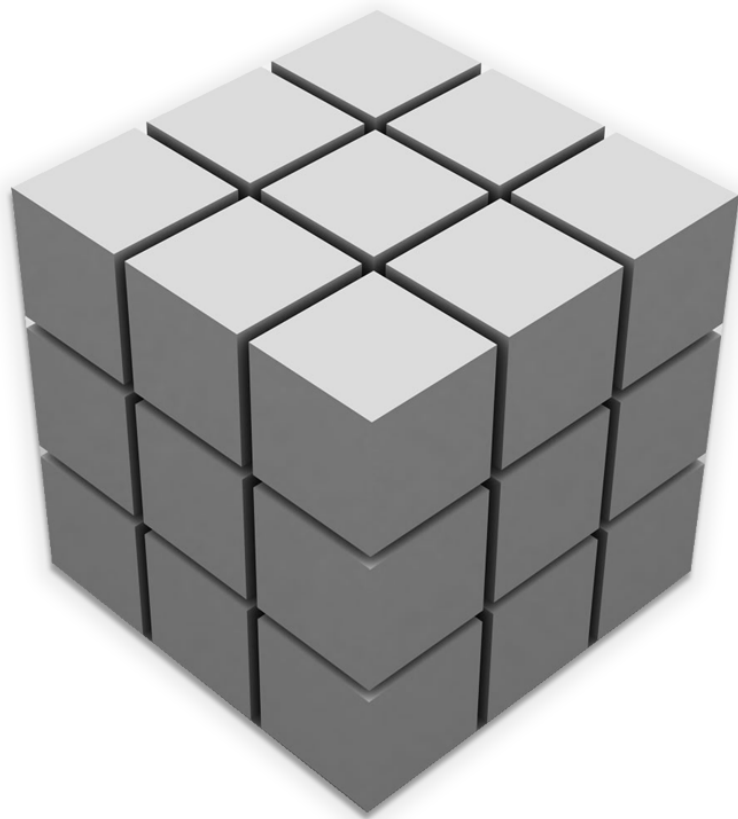
- Diminuição do crédito concedido;
- Elevado endividamento da economia (Particulares, Empresas, Estado);
- Elevada taxa de desemprego;
- Fraco crescimento económico;
- Planos de austeridade com impacto negativos.

Consequências:

- Aumento dos créditos e rácios de cobrança duvidosa;
- Efeitos negativos na recuperabilidade dos créditos em incumprimento;
- Aumento dos prazos pagamento e dificuldades tesouraria das empresas.



Portugal, Itália, Grécia e Espanha (PIGS) são os países que mais demoram a pagar. A média Europeia ronda os 59 dias.



POLÍTICA DE CRÉDITO

Avaliação da Capacidade de Crédito

Decisão de Crédito

Prazos Pagamento

Algumas questões para as quais devemos ter resposta:

- Vamos receber deste Cliente?
- Quando?
- Como?
- Com que Encargos?
- Onde?
- As informações de que dispomos são confiáveis e atuais?
- Temos informação imediata sobre a ocorrência de eventos “extremos”?
- Sabe qual a capacidade financeira e de geração de rendimentos dos seus Clientes?

Experiência direta com Cliente ou de outros Credores:

Válido para os Clientes atuais, no entanto é necessário ter cuidado com os Clientes que consegue limites de crédito elevados após uma série de pequenos pagamentos e depois “desaparece”.

Análise da Informação Financeira do Cliente:

Obter o Relatório e Contas e as Declarações Enviadas para as Autoridades Tributárias nos últimos 3 anos/períodos de forma a avaliar sobre a capacidade financeira e de geração de rendimentos dos seus Clientes (atuais ou potenciais).

Consultas ao Banco do Cliente:

Indagar sobre a existência de incidentes, saldos médios, capacidade para obter crédito na banca e reputação em geral.

Situação política, económica e jurídica do país do Cliente:

Por exemplo Guiné-Bissau, Iraque, Cuba, S.Tomé e Príncipe são países de alto risco.

Empresas de informações Comerciais (D&B, SERASA, etc);

Estas empresas, a par das companhias de seguro de créditos, dispõem de informações sobre a capacidade de crédito de milhões de empresas a nível mundial.

Chegados a esta fase, a Política de Crédito deve responder ao seguinte:

Quais os limites/plafonds de crédito a atribuir (Montantes e prazos).

O que fazer quando os limites/plafonds forem atingidos:

- Aplicar de imediato as penalizações por incumprimento.
- Cortar o fornecimento até regularização dos limites de crédito.
- Obter mais garantias de pagamento.

Concentre-se nas Cobranças:

Normalmente 20% dos Clientes são responsáveis por 80% do Volume de Negócios – aplicar mesmo raciocínio às Contas a Receber).

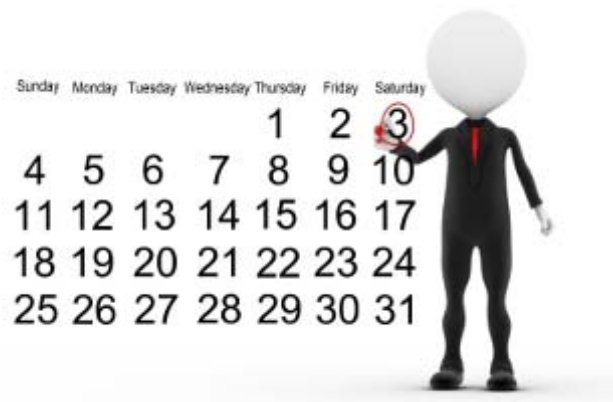
Analise também os futuros negócios

Qual o potencial de um determinado Cliente.

Lembre-se que o objetivo da “Política de Crédito” é maximizar os lucros e não minimizar os incobráveis e que a decisão de conceder crédito implica uma forte dose de bom senso.

Por fim:

A Política de Crédito deve ser monitorizada de forma contínua e revista periodicamente de acordo com a Estratégia da Empresa, de forma a contribuir para a sustentabilidade e alcance dos objetivos da Organização.



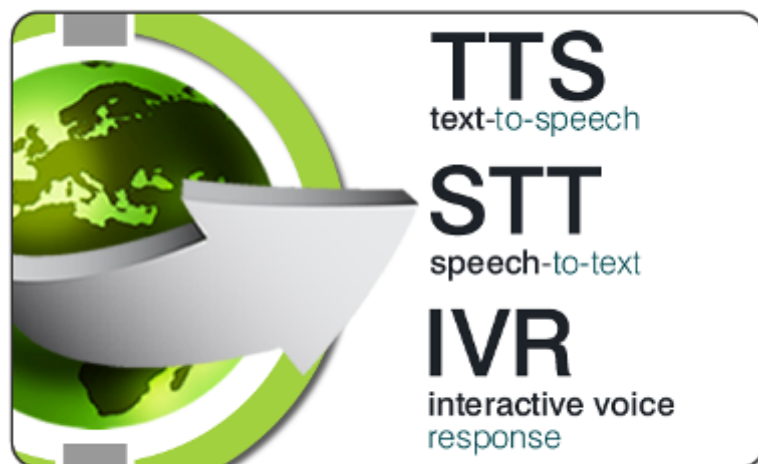
O alargamento do prazo tenderá a produzir maiores vendas e consequentemente um incremento da rentabilidade operacional da empresa.

Por outro lado, será de esperar um aumento dos encargos financeiros associados ao financiamento de tesouraria e do volume de incobráveis.

Exemplo prático:

- A** Um potencial Cliente apresenta um Prazo Médio de Pagamentos de 180 dias. Poderei esperar que ele me pague 30 dias após a fatura? Qual o meu poder negocial sobre o Cliente?

collectscontact



POLÍTICA DE COBRANÇA

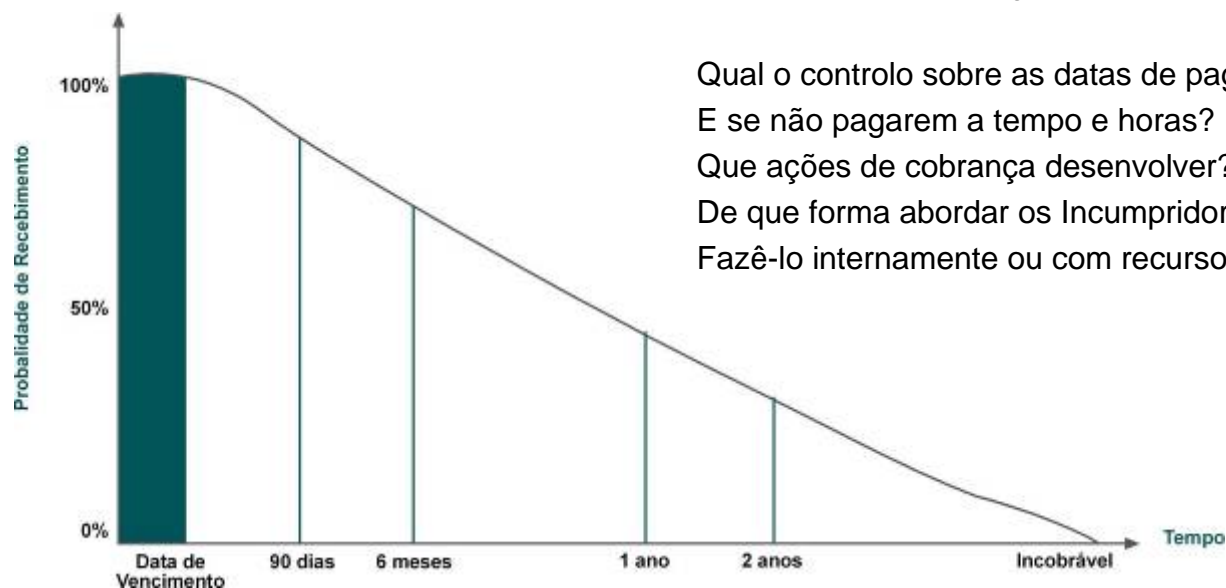
Ações de Cobrança

Sistema Integrado de Gestão e
Recuperação de Créditos

Serviço de Gestão e Recuperação
de Crédito

Benefícios e Resultados

A Política de Cobranças deve responder às seguintes questões:



Qual o controlo sobre as datas de pagamento?

E se não pagarem a tempo e horas?

Que ações de cobrança desenvolver?

De que forma abordar os Incumpridores?

Fazê-lo internamente ou com recurso a Outsourcing?

Antecipar e agir rapidamente, aumentam a probabilidade de recebimento.

Em Portugal, em média, demora-se 137 dias a recorrer ao *outsourcing* na gestão e recuperação de dívidas. A nível europeu, em média, demora-se “somente” 92 dias.

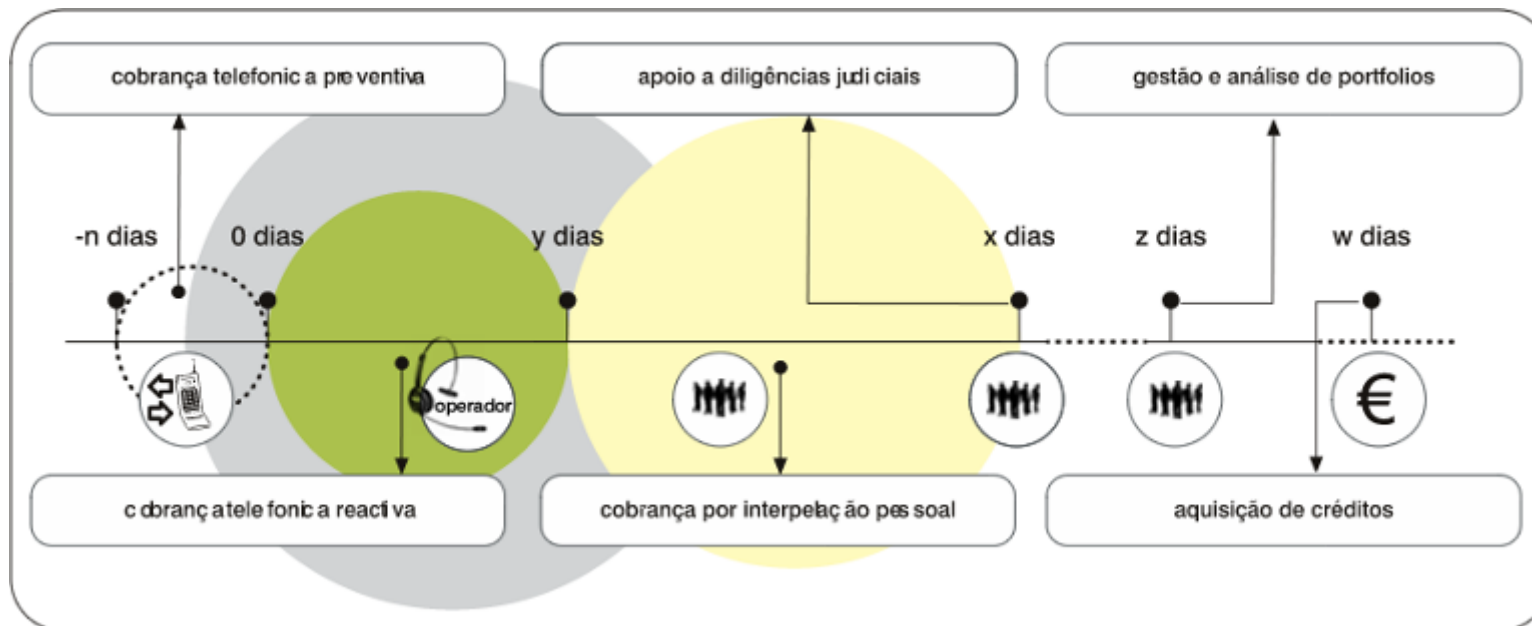
Este factor poderá justificar o diferencial, entre Portugal e a média europeia, ao nível do prazo médio de pagamento e da incobrabilidade (piores em Portugal).

Dado este enquadramento, apresentamos algumas medidas específicas que devem constar da Política de Cobranças:

1. Confirmar a boa receção / execução dos produtos/serviços;
2. Confirmar a boa receção da fatura e demais documentos e a sua conformidade com o acordado (se possível obter comprovativos desta confirmação – telefone, e-mail, web, etc);
3. Lembrar o Comprador / Importador sobre a data de vencimento da Faturação;
4. Em caso de incumprimento reiterado ou não, contactar de imediato o Cliente de forma a saber quando, quanto e de que forma vai pagar, aproveitando também para obter outras informações sobre o negócio e, eventualmente informar sobre as penalizações acordadas;
5. Definir a partir de que montante, momento e em que condições devem ser tomadas medidas mais “assertivas”, designadamente através envio de carta de Advogado, ação judicial, entre outras;
6. Por fim, considerar o recurso a Serviços Especializados de Cobrança (conhecedores do mercado, com metodologias direccionadas para otimizar o processo de cobrança).

Nota Importante:

Os Procedimentos implementados devem respeitar a legislação e a Cultura dos Clientes de forma a não comprometer a boa Cobrança.



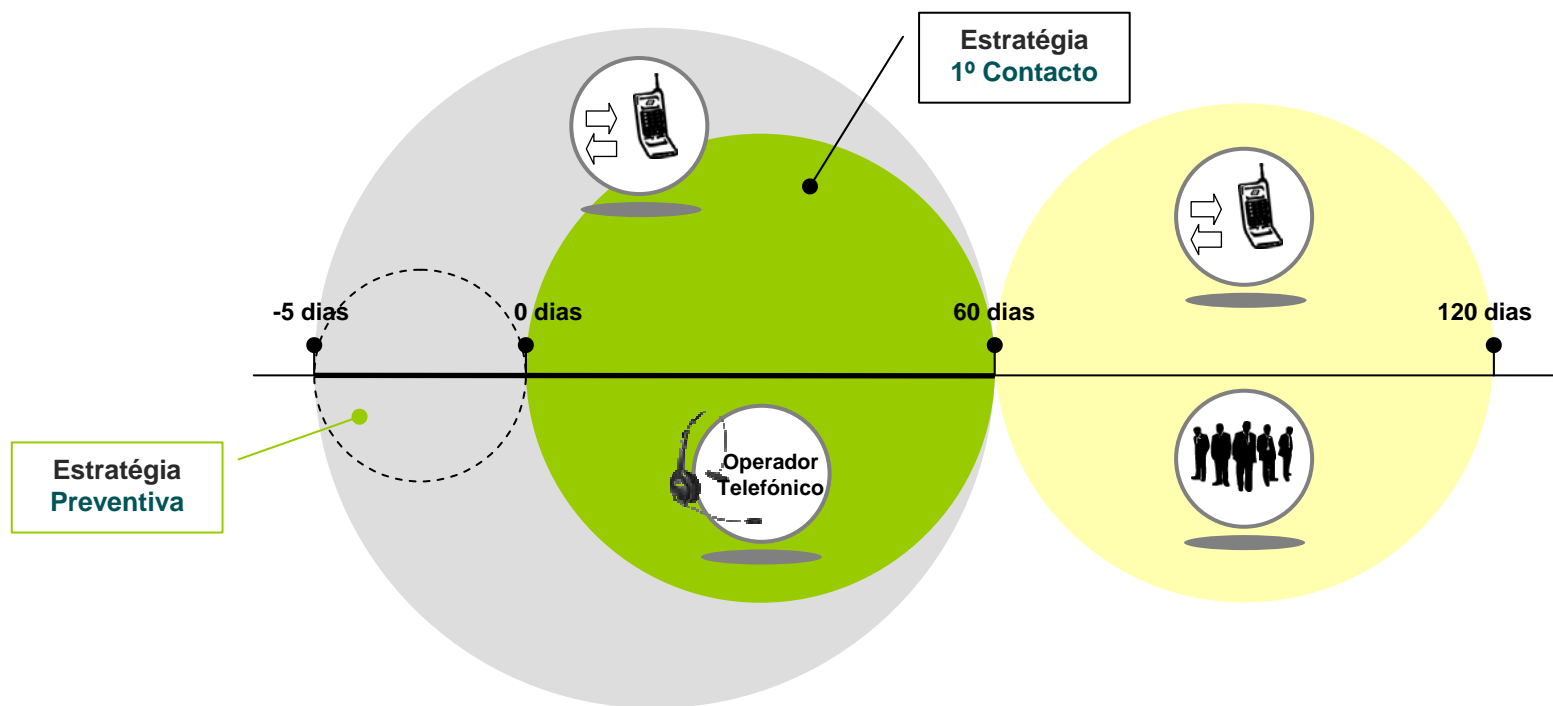
Vantagens de um Sistema Integrado de Gestão e Recuperação de Créditos

- ➔ Mais Eficiente;
- ➔ Mais Eficaz;
- ➔ Melhor Informação;
- ➔ Maior Produtividade;
- ➔ Recursos Humanos Especializados;
- ➔ Rastreabilidade do Processo.

Sistema Integrado de Gestão e Recuperação de Créditos



Exemplo Ilustrativo de um Serviço Preventivo e de Cobrança Integrada



Gestão **-5 a 0 dias**: Contacto com cliente através do sistema de chamadas automáticas **Auto-Resolução (Estratégia Preventiva)**.

Gestão **1 a 60 dias**: Contacto com cliente através do sistema de chamadas **Auto-Resolução e Op. Telefónico (Estratégia – 1º Contacto)**.

Gestão **61 a 120 dias**: Contacto com cliente através de **Visita Pessoal** e sistema chamadas automáticas **Auto-Resolução**.

Exemplo de Estratégias – Serviço Preventivo e de Cobrança Integrada



A construção de uma estratégia de Prevenção e Cobrança Integrada pode demorar entre 4 a 5 semanas.

As estratégias podem ter as seguintes configurações pré-definidas:

Estratégias

- **Preventiva:** Alerta enviado ao cliente a recordar data/valor de vencimento da sua prestação.
- **1º Contacto:** contacto com o cliente a partir do dia 1 de incumprimento.
- **Recordatório:** contacto com o cliente para recordar data de vencimento conforme acordo/data débito.
- **Anulação:** contacto com o cliente informando os procedimentos devolução do processo.
- **Atendimento Personalizado:** contacto com o cliente com passagem automática para Operador Telefónico
- **Campanhas:** Informar o cliente sobre condições vantajosas para regularizar incumprimento contratual.
- **Reuniões:** Alerta / Confirmação - reunião agendada com Gestor.

Esta tecnologia apresentada é dinâmica e configurável, podendo ser criadas estratégias à medida e em função do tipo de cliente, produto, antiguidade.

Desta forma os resultados e objectivos que se pretende terão um impacto positivo.

Benefícios e Resultados de um Serviço Preventivo e de Cobrança Integrada

BENEFÍCIOS

- NÃO PRECISA DE EFECTUAR ALTERAÇÕES DE FUNCIONAMENTO JÁ EXISTENTES COM OUTROS *OUTSOURCINGS*.
- CONTACTO IMEDIATO COM O CLIENTE.
- MAIOR COBRANÇA POR CHAMADA.
- REDUÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DO NR.º DE CHAMADAS PARA O CALL CENTRE.
- ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS EM TEMPO REAL.
- REDUÇÃO DE CUSTOS.
- RÁPIDA DECISÃO DE PASSAGEM DE FASE.
- POSSIBILIDADE DE CHAMADAS AO FIM-DE-SEMANA.

RESULTADOS

- MENOR CUSTO POR VALOR COBRADO.
- REPORTS EM TEMPO REAL.
- REPORTS DETALHADOS DA INTERACÇÃO COM O CLIENTE.
- REPORTS POR ESTRATÉGIA E SEGMENTO.



Logicomer
gestão e recuperação de créditos

Muito Obrigado, **Luís Sousa – CEO Logicomer**