



CRÉDITO, COBRANÇA
E ATENDIMENTO

Crédito, Cobrança e Atendimento



Nome: _____

Sobre o curso

Este curso foi desenvolvido com o propósito de ingressar o aluno no setor de análise de crédito e cobranças, no mercado financeiro, ensinando os conceitos, técnicas e procedimentos habituais do profissional deste setor.

O que aprender com este curso?

O aluno irá aprender políticas de cobrança, entender como são reguladas algumas operações financeiras, entender o que são garantias de crédito e entender qual o fluxo do processo de cobrança.



CRÉDITO, COBRANÇA
E ATENDIMENTO



Quantidade de Aulas
6 aulas



Carga horária
9 horas



Programas Utilizados
nenhum



Sumário

1 - Operações de Crédito - Financiamento

- 1.1 - Conceito
- 1.2 - Classificação
- 1.3 - Tipos de Operação de Crédito
 - 1.3.1 - *Financiamentos*
- 1.4 - Exercícios Passo a Passo

2 - Operações de Crédito - Empréstimos

- 2.1 - Tabela Price
- 2.2 - Sistema de Amortização Constante / SAC
- 2.3 - Sistema de Amortização Misto / SAM
- 2.4 - Empréstimo X Financiamento
- 2.5 - Financiamento X Consórcio
- 2.6 - Exercícios Passo a Passo

3 - Análise de Crédito

- 3.1 - Análise de Crédito
 - 3.1.1 - *Orgãos de Consulta ao Crédito*

- 3.2 - Resolução BACEN Nº 4571 DE 26/05/2017

- 3.3 - Exercícios Passo a Passo

4 - Limites de Crédito

- 4.1 - Limites de Crédito
 - 4.1.1 - *Ticket Médio*
- 4.2 - Exercícios Passo a Passo

5 - Políticas de Crédito e Cobrança

- 5.1 - Políticas de Crédito e Cobrança
 - 5.1.1 - *Política de Crédito*
 - 5.1.2 - *Política de Cobrança*
- 5.2 - Exercícios Passo a Passo

6 - Atendimento de Cobrança

- 6.1 - Profissional de Cobrança
 - 6.1.1 - *Requisitos*
 - 6.1.2 - *Script de Cobrança*
 - 6.1.3 - *O que deve ser evitado na Cobrança Pessoal*
 - 6.1.4 - *Perspectivas no Mercado de Trabalho*
- 6.2 - Exercícios Passo a Passo



Bem-vindo (a) ao curso de Crédito, Cobrança e Atendimento



Ao longo do curso você irá entender o que é Crédito, conhecer sua origem e as principais operações envolvendo créditos.

Também irá aprender a fazer uma Análise de Crédito, e entender como funcionam seus limites.

Em seguida também irá aprender o que são as Políticas de Crédito e Cobrança, e o porquê de serem tão importantes.

E por fim, entenderá qual a postura correta de um Profissional da Cobrança e como ele deve executar sua atividade.

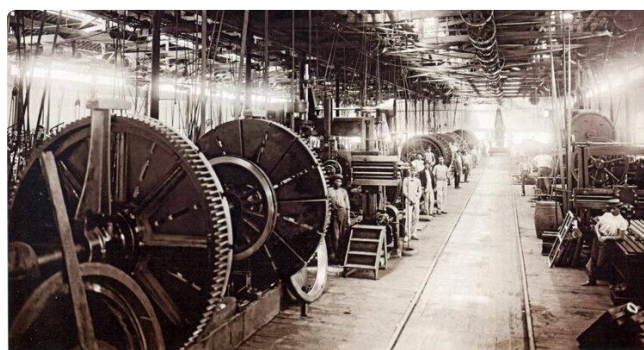
1.1. Conceito

Crédito (do latim *creditu*) é a confiança que se tem em algo. No campo das finanças em particular, é a confiança de que se vai receber de volta o dinheiro emprestado.

Para a economia, o crédito é uma operação do mercado financeiro. De forma geral, é definido como o ato de conceder um bem, esperando a restituição igual ou superior ao investimento inicial. Trata-se de uma ação fortemente vinculada a elementos subjetivos, como a confiança. O credor (aquele que

concede o bem) só destina a um tomador (aquele que recebe o bem) pois confia nos instrumentos de análise de crédito que tornaram o tomador um candidato para receber o crédito.

A concessão de crédito como conhecemos atualmente surge a partir da Revolução Industrial, momento no qual a força de trabalho apresentava estabilidade salarial e este rendimento previsível permitia que os trabalhadores tomassem dinheiro planejadamente para investimentos. Além disso, os empreendimentos industriais envolviam desenvolvimento de tecnologias e investimentos de longo prazo em maquinário, que foram estimulados e adiantados pela concessão de crédito.



Até hoje, o crédito possui duas funções extremamente importantes: em primeiro lugar, o de promover o consumo individual e familiar, e em segundo lugar, estimular a produção e o desenvolvimento de grandes indústrias. Na visão ortodoxa da economia, ao permitir às famílias antecipar determinadas aquisições para as quais suas poupanças não seriam suficientes, o crédito estimularia o crescimento do consumo. Ainda o crédito funciona como um estímulo à produção, à medida que seria uma das principais formas de financiamento das empresas, permitindo que essas instituições realizassem investimentos que, por recursos próprios, não poderiam fazê-lo.

A tomada e concessão de crédito quando má gerenciada ou se for uma operação de alto risco podem levar ao endividamento de famílias ou acarretar em falência de empresas. Ainda, as operações de crédito são limitadas pelas garantias necessárias para sua realização, o que limita o acesso ao crédito a determinados atores sociais.

1.2. Classificação

Ele é um CONTRATO que é estabelecido entre um consumidor, que por sua vez pode ser uma pessoa física ou jurídica (devedor) e uma instituição financeira (credor). Neste tipo de contrato, o credor oferece ao consumidor um valor que deverá ser pago em um prazo determinado, normalmente acrescido de juros referente ao período.

1.3. Tipos de Operação de Crédito

1.3.1. Financiamentos

O FINANCIAMENTO é a operação de crédito onde o destino dos recursos já é conhecido na contratação.

Por exemplo, quando fazemos um financiamento para a compra de um automóvel, um equipamento industrial ou um apartamento. Já está estabelecido desde o início qual o objeto daquele financiamento, o que vai ser obtido com aquele valor.



Geralmente os financiamentos se distinguem dos empréstimos por possuírem um

prazo maior para pagamento, muitas vezes chegando a vários anos.

Enquanto o bem não estiver TOTALMENTE quitado, o credor é proprietário resolúvel do bem. Ou seja, a propriedade está subordinada a uma condição resolutiva do contrato. Em outras palavras, o banco é dono do bem, mas somente ENQUANTO ele não estiver quitado. Logo, ele é um possuidor INDIRETO.

A propriedade PLENA do bem, ou seja, a definitiva, só irá para o DEVEDOR com o pagamento da dívida.

Vamos conhecer agora os tipos mais comuns de Financiamentos:

A) Financiamento de Veículos

B) Financiamento Imobiliário

C) Financiamento Estudantil

D) Finame

E) Antecipação de Recebíveis

F) Crowdfunding

G) Debêntures

Na próxima aula conheceremos os tipos de cálculo que são usados em Financiamentos e também começaremos a falar de Empréstimos.

1.4. Exercícios Passo a Passo

1. Qual o significado e origem da palavra crédito?

2. Como o crédito pode ser classificado ou denominado no mercado financeiro?

3. Quais são os tipos de contratos mais comuns envolvendo operações de crédito?

4. Qual a diferença entre empréstimo e financiamento, em termos de prazo?

5. Cite ao menos 4 tipos de financiamento que você aprendeu na aula

anotações



Crédito, Cobrança e Atendimento

2. Operações de Crédito - Empréstimos

Aula 2

Olá, seja bem-vindo (a) à mais uma aula de Crédito, Cobrança e Atendimento

Na aula passada entendemos o conceito de Crédito e vimos que as principais operações financeiras são os Financiamentos e os Empréstimos.

Os financiamentos podem ser calculados de diversas formas possíveis. Mas sempre considerando os dois fatores principais de uma parcela: a AMORTIZAÇÃO e a TAXA ou JUROS.

A forma na qual estas partes é combinada acaba determinando qual o tipo de cálculo a ser feito. Vamos conhecer os principais então:

2.1. Tabela Price

É o sistema mais comum de amortização para veículos, mas pode também ser usada no lugar do SAC para outros produtos e serviços, como compra de imóveis. A Tabela PRICE utiliza como amortização parcelas de valor fixo durante todo o período do empréstimo/financiamento.

Mês	Prestação	Juros	Amortização	Saldo devedor
				30.000,00
1	2.750,40	450	2.300,40	27.699,60
2	2.750,40	415,49	2.334,91	25.364,69
3	2.750,40	380,47	2.369,93	22.994,76
4	2.750,40	344,92	2.405,48	20.589,28
5	2.750,40	308,84	2.441,56	18.147,72
6	2.750,40	272,22	2.478,18	15.669,54
7	2.750,40	235,04	2.515,36	13.154,18
8	2.750,40	197,31	2.553,09	10.601,09
9	2.750,40	159,02	2.591,38	8.009,71
10	2.750,40	120,15	2.630,25	5.379,46
11	2.750,40	80,69	2.669,71	2.709,75
12	2.750,40	40,65	2.709,75	0,00
Total	33.004,80	3.004,80	30.000,00	—

A amortização pela Tabela PRICE vai ter um impacto constante sobre seu salário, geralmente em torno de 30% de seus ganhos. No longo prazo, se seu salário não aumentar mais do que a inflação, a amortização pela Tabela PRICE vai “comer” uma parcela cada vez maior do seu poder de compra. As parcelas iniciais da tabela PRICE também são menores do que pelo SAC, o que pode ser um atrativo.

Devem optar pela Tabela PRICE aqueles que tem um plano de carreira sólido e uma projeção de aumento salarial acima da inflação durante os próximos anos. Tenha a ciência, porém, de que cada pagamento extra vai quitar parcelas do total devido e não reduzirá o valor das parcelas a serem pagas. Não deve ser uma opção para quem tem planos de deixar o financiamento/empréstimo sendo pago por um período mais longo.

2.2. Sistema de Amortização Constante / SAC

O SAC pesa mais no bolso no início, mas vai se tornando um peso financeiro cada vez mais leve ao longo do tempo. Então, se você tem uma projeção de ganhos positiva para os anos iniciais, ou seja, um emprego estável, perspectiva de aumento salarial, bônus, etc., o SAC é a forma de financiamento mais atrativa.

mês	prestação	amortização	juros	saldo devedor
0	-	-	-	R\$ 8.000,00
1	R\$ 960,00	R\$ 800,00	R\$ 160,00	R\$ 7.200,00
2	R\$ 944,00	R\$ 800,00	R\$ 144,00	R\$ 6.400,00
3	R\$ 928,00	R\$ 800,00	R\$ 128,00	R\$ 5.600,00
4	R\$ 912,00	R\$ 800,00	R\$ 112,00	R\$ 4.800,00
5	R\$ 896,00	R\$ 800,00	R\$ 96,00	R\$ 4.000,00
6	R\$ 880,00	R\$ 800,00	R\$ 80,00	R\$ 3.200,00
7	R\$ 864,00	R\$ 800,00	R\$ 64,00	R\$ 2.400,00
8	R\$ 848,00	R\$ 800,00	R\$ 48,00	R\$ 1.600,00
9	R\$ 832,00	R\$ 800,00	R\$ 32,00	R\$ 800,00
10	R\$ 816,00	R\$ 800,00	R\$ 16,00	R\$ -
		Juro totais	R\$ 880,00	

2.3. Sistema de Amortização Misto / SAM

Ele é nada mais que uma mistura entre os dois métodos anteriores. Obtém-se uma média do valor da parcela no sistema PRICE e da parcela no sistema SAC

Vamos entender agora algumas diferenças essenciais que muitas vezes confundem o consumidor

2.4. Empréstimo X Financiamento

No caso do FINANCIAMENTO o valor do contrato é pago pelo CREDOR diretamente para o vendedor do bem.

Por exemplo, quando você vai a uma concessionária adquirir um carro através de um financiamento, o Banco paga o valor para a Loja e posteriormente você irá pagar as parcelas para o Banco.

Resumindo, o banco compra o item para o cliente, permitindo que ele seja pago em um número de parcelas muito maior do que o normalmente oferecido pelas lojas.

No caso do EMPRÉSTIMO, a Instituição Financeira fornece um determinado valor diretamente para um indivíduo ou empresa, e estes devolvem de forma parcelada com o acréscimo de juros.

Resumindo, através do empréstimo você não está usando o dinheiro para um determinado fim específico, o banco lhe empresta para que você o use da forma que melhor desejar.

A vantagem de um ou de outro se dá pelo objetivo que o consumidor tenha.

Por exemplo, se você pretende usar o crédito para adquirir várias coisas (bens) ou quitar dívidas menores, o empréstimo faz mais sentido.

Até porque neste caso você não precisaria informar a finalidade do dinheiro à instituição financeira, o que lhe daria uma maior liberdade para uso do crédito.



Outra confusão que muitas pessoas fazem é entre o Financiamento e o Consórcio. Vamos esclarecer então:

2.5. Financiamento X Consórcio

No FINANCIAMENTO, como já vimos anteriormente, o valor do contrato é pago pelo CREDOR diretamente para o vendedor do bem.

O CONSÓRCIO é a forma de se adquirir um bem, com os pagamentos sendo feitos para um fundo comum ou de reserva de uma Administradora. Ou seja, é criado um fundo coletivo que reúne um grupo de pessoas que tenham o mesmo interesse.

E neste caso, o que seria mais vantajoso, fazer um financiamento ou um consórcio?

A grosso modo, a diferença também se baseia em qual o seu objetivo.

Geralmente se você deseja adquirir o bem de forma mais rápida, o Financiamento é o modelo ideal.

Já, se você não está com muita pressa em receber o bem, talvez o Consórcio faça mais sentido.

2.6. Exercícios Passo a Passo

1. Qual a principal característica de Tabela Price?

2. O que é consórcio?

3. Qual a melhor opção: Consórcio ou Financiamento?

4. Antes de buscar crédito é importante avaliar algumas coisas. Cite as mais importantes:

anotações

Olá, seja bem-vindo (a) à mais uma aula de Crédito, Cobrança e Atendimento

Nesta aula falaremos sobre ANÁLISE DE CRÉDITO

3.1. Análise de Crédito



A análise de crédito é, também, uma forma de se precaver e reduzir a inadimplência. Ao avaliar os registros no CPF e CNPJ do cliente, consultar seu score de crédito e protestos em cartórios, por exemplo, você consegue tomar uma decisão mais segura e interessante para a empresa.

Ela pode ser feita de diversas formas, dependendo de cada empresa ou instituição. Vamos ver as principais informações que são normalmente solicitadas:

- A) Dados Pessoais
- B) Restrições
- C) Cadastro Positivo
- D) Renda
- E) Garantia

3.1.1. Órgãos de Consulta ao Crédito

No caso dos itens B e C, você pode obter essas informações em órgãos de consulta ao crédito.

Apresentamos a seguir quais são os principais encontrados no Brasil:

BOA VISTA SPC

<https://www.consumidorpositivo.com.br/>

SPC BRASIL

<https://www.spcbrasil.org.br/>

SERASA

<https://www.serasa.com.br/>

QUOD

<https://www.quod.com.br/>

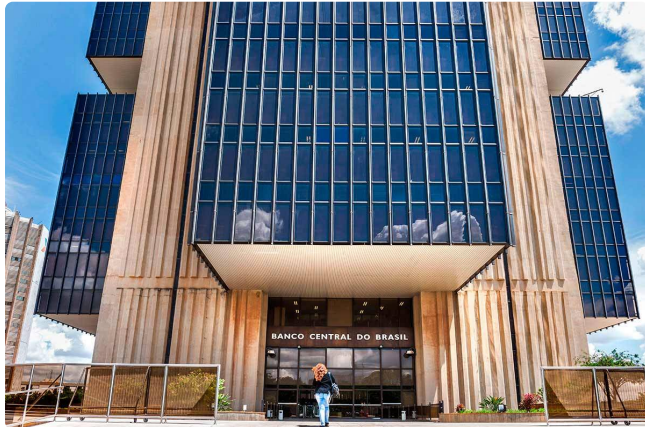
É muito importante que você esteja atento às leis que regulam crédito no Brasil, para que não incorra em nenhuma irregularidade ao fazer a Análise de Crédito.

Vamos colocar aqui a Resolução do Banco Central que disciplina sobre estas operações

3.2. Resolução BACEN Nº 4571 DE 26/05/2017

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 26 de maio de 2017, com base no disposto no art. 4º, incisos VI e VIII, da referida Lei, no art. 7º da Lei nº 6.099, de 12 de setembro de 1974, no art. 1º, § 1º, inciso XIII, e § 3º, inciso I, da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, no art. 12 da Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009, e tendo em vista o

disposto no art. 3º, incisos V e VI, da Lei nº 4.595, de 1964, nos arts. 106 e 107 da Lei nº 13.097, de 19 de janeiro de 2015, e na Lei nº 12.810, de 15 de maio de 2013,



Resolveu:

Art. 1º O Sistema de Informações de Créditos (SCR) é um sistema constituído por informações remetidas ao Banco Central do Brasil sobre operações de crédito, nos termos definidos nesta Resolução.

Parágrafo único. O SCR é administrado pelo Banco Central do Brasil.

Art. 2º O SCR tem por finalidades:

I - prover informações ao Banco Central do Brasil, para fins de monitoramento do crédito no sistema financeiro e para o exercício de suas atividades de fiscalização; e

II - propiciar o intercâmbio de informações entre instituições financeiras, conforme definido no § 1º do art. 1º da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, sobre o montante de responsabilidades de clientes em operações de crédito.

Art. 3º São considerados operações de crédito, para efeitos desta Resolução:



I - empréstimos e financiamentos;

II - adiantamentos;

III - operações de arrendamento mercantil;

IV - prestação de aval, fiança, coobrigação ou qualquer outra modalidade de garantia pessoal do cumprimento de obrigação financeira de terceiros;

V - compromissos de crédito não canceláveis incondicional e unilateralmente pela instituição concedente;

VI - créditos contratados com recursos a liberar;

VII - créditos baixados como prejuízo;

VIII - operações de crédito que tenham sido objeto de negociação com retenção substancial de riscos e de benefícios ou de controle;

IX - operações com instrumentos de pagamento pós-pagos;

X - operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio de plataforma eletrônica; e (Redação do inciso dada pela Resolução BACEN Nº 4656 DE 26/04/2018).

XI - outras operações ou contratos com características de crédito, que sejam assim reconhecidos pelo Banco Central do Brasil. (Inciso acrescentado pela Resolução BACEN Nº 4656 DE 26/04/2018).

Parágrafo único. As informações sobre as operações de que trata este artigo devem ser

remetidas ao Banco Central do Brasil independentemente do adimplemento de tais operações.

Art. 4º As seguintes instituições devem remeter ao Banco Central do Brasil informações relativas às operações de crédito:



I - as agências de fomento;

II - as associações de poupança e empréstimo;

III - o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES);

IV - os bancos comerciais;

V - os bancos de câmbio;

VI - os bancos de desenvolvimento;

VII - os bancos de investimento;

VIII - os bancos múltiplos;

IX - as caixas econômicas;

X - as companhias hipotecárias;

XI - as cooperativas de crédito;

XII - as sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários;

XIII - as sociedades de arrendamento mercantil;

XIV - as sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte;

XV - as sociedades de crédito, financiamento e investimento;

XVI - as sociedades de crédito imobiliário;

XVII - as sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários;

XVIII - outras classes de instituições sujeitas à regulação do Banco Central do Brasil, autorizadas a realizar ou adquirir operações de crédito de que trata esta Resolução, nos termos da regulamentação editada pelo Banco Central do Brasil; (Redação do inciso dada pela Resolução BACEN Nº 4656 DE 26/04/2018).

XIX - outras classes de instituições autorizadas a realizar ou adquirir operações de crédito de que trata esta Resolução e sujeitas à regulação de órgão diverso do Banco Central do Brasil, observados os requisitos previstos nos §§ 2º e 3º; (Redação do inciso dada pela Resolução BACEN Nº 4656 DE 26/04/2018).

XX - sociedade de crédito direto; (Inciso acrescentado pela Resolução BACEN Nº 4656 DE 26/04/2018).

XXI - sociedade de empréstimo entre pessoas. (Inciso acrescentado pela Resolução BACEN Nº 4656 DE 26/04/2018).

§ 1º O disposto neste artigo aplica-se também às instituições em liquidação extrajudicial, sob intervenção ou sob regime de administração especial temporária.

§ 2º O recebimento das informações remetidas pelas instituições referidas no inciso XIX do caput fica condicionado à:

I - previsão da remessa de informações ao SCR em convênio celebrado entre o Banco Central do Brasil e o órgão fiscalizador da entidade remetente;

II - edição, pelo órgão regulador da entidade remetente, de ato normativo que discipline a remessa de dados ao SCR.

§ 3º O convênio mencionado no inciso I do § 2º deverá conter cláusulas que disciplinem as responsabilidades dos convenientes relativamente aos procedimentos que visam à qualidade da informação, bem como ao

cumprimento, pelas entidades remetentes, das condições exigidas para acesso às informações constantes no SCR.

Art. 5º As instituições referidas no art. 4º devem remeter ao Banco Central do Brasil informações relativas às operações de crédito por elas realizadas ou adquiridas, bem como aquelas realizadas ou adquiridas por:

I - outras entidades, não mencionadas no art. 4º, que tenham suas demonstrações contábeis consolidadas nos seus respectivos conglomerados prudenciais; e

II - programas ou fundos públicos, inclusive os municipais, os estaduais e os constitucionais federais, não consolidados nos respectivos conglomerados prudenciais, nos quais as instituições referidas no caput ou as entidades referidas no inciso I desempenhem função de administrador, agente financeiro ou operador.

§ 1º O disposto no inciso I do caput não se aplica aos créditos resultantes de vendas mercantis ou de prestação de serviços a prazo realizados pelas referidas entidades.

§ 2º Para as entidades e programas ou fundos citados nos incisos I e II do caput, a remessa de que trata este artigo deve ser realizada pela instituição líder do conglomerado.

Art. 6º As instituições referidas no art. 4º devem remeter ao Banco Central do Brasil as informações relativas a operações de crédito realizadas ou adquiridas por suas dependências e subsidiárias localizadas no exterior, com a identificação das contrapartes, conforme regra definida pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º A identificação das contrapartes pode ser suprimida, conforme regra definida pelo Banco Central do Brasil, nos casos em que a legislação da jurisdição em que estiver localizada a dependência ou a subsidiária impeça o fornecimento dessa informação para as finalidades estabelecidas nesta Resolução, ressalvado o disposto no § 2º deste artigo.

§ 2º A identificação das contrapartes não pode ser suprimida nas operações de crédito em que a contraparte da dependência ou subsidiária integre o mesmo conglomerado prudencial da instituição prestadora da informação.

Art. 7º Para fins de verificação da qualidade da informação registrada nos seus próprios sistemas, quando referenciarem operações de crédito, podem ter acesso às informações armazenadas no SCR, conforme procedimentos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil:

I - as câmaras e os prestadores de serviços de compensação e de liquidação, no âmbito do sistema de pagamentos brasileiros; e

II - as entidades autorizadas a exercer as atividades de depósito centralizado ou de registro de ativos financeiros e de valores mobiliários.

Parágrafo único. As entidades referidas no inciso II do caput ficam sujeitas ao disposto na Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001.

Art. 8º O Banco Central do Brasil, na forma dos procedimentos operacionais que estabelecer, deve disponibilizar, aos titulares que solicitarem, informações constantes no SCR utilizadas para a finalidade prevista no inciso II do art. 2º, relativas às suas operações de crédito.

Art. 9º Para efeito do disposto no inciso II do art. 2º, fica o Banco Central do Brasil autorizado a tornar disponíveis às instituições referidas no art. 4º informações consolidadas sobre operações de crédito de clientes, respeitadas as regras estabelecidas nesta Resolução e em regulamentação complementar editada pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º Em caso de atraso na remessa de informações relativas às suas respectivas operações de crédito, as instituições referidas no caput poderão ter seu acesso para consulta de dados do SCR restringido, conforme regras

a serem estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.



§ 2º A disponibilização de informações às instituições referidas no inciso XIX do caput do art. 4º fica condicionada:

I - ao cumprimento do disposto nos §§ 2º e 3º do art. 4º;

II - à obediência às regras desta Resolução e à regulamentação do Banco Central do Brasil; e

III - à sujeição das instituições referidas no inciso XIX do caput do art. 4º ao disposto na Lei Complementar nº 105, de 2001.

§ 3º A condição estabelecida no inciso III do § 2º deste artigo também deve ser cumprida pelas instituições referidas no inciso XVIII do caput do art. 4º.

Art. 10. As consultas às informações de que trata o art. 9º ficam condicionadas à obtenção de autorização específica do cliente.

§ 1º A autorização de que trata o caput deve contemplar expressamente a sua extensão às instituições que podem consultar o SCR nos termos da regulamentação vigente e que adquiram ou recebam em garantia, ou manifestem interesse de adquirir ou de receber em garantia, total ou parcialmente, operações de crédito de responsabilidade do cliente.

§ 2º Na autorização de que trata o caput devem constar as orientações e os esclarecimentos relacionados no art. 14.

§ 3º Independentemente da realização de operação de crédito com o cliente, as instituições referidas no art. 4º devem manter a guarda da autorização para consulta, em meio físico ou eletrônico, que permita comprovar a sua autenticidade, por um período de cinco anos, contados da data da última consulta, sem prejuízo de outras disposições que fixem prazo maior para a guarda do documento.

§ 4º A manifestação de interesse de que trata o § 1º deve ser passível de comprovação por meio de documento hábil, contendo a identificação do credor, dos clientes e das respectivas operações de crédito, o qual deve ser guardado pelo prazo de cinco anos, contado da data da última consulta realizada no SCR a respeito dos referidos clientes, sem prejuízo de outras disposições que fixem prazo maior para a guarda do documento.

Art. 11. As instituições originadoras das operações de crédito devem comunicar previamente ao cliente que os dados de suas respectivas operações serão registrados no SCR.

§ 1º Na comunicação referida no caput devem constar as orientações e os esclarecimentos relacionados no art. 14.

§ 2º As instituições referidas no caput devem manter a guarda da comunicação de que trata este artigo, em meio físico ou eletrônico que permita comprovar a sua autenticidade, por um período de cinco anos, contado da data de emissão do documento, sem prejuízo de outras disposições que fixem prazo maior para a sua guarda.

Art. 12. As instituições remetentes de informações ao Banco Central do Brasil devem identificar, na forma determinada por aquela Autarquia, as operações que na data-base de remessa apresentem atraso igual ou superior a sessenta meses.

Parágrafo único. As operações de que trata o caput não serão consideradas para a finalidade de que trata o inciso II do art. 2º.

Art. 13. As informações constantes no SCR são de exclusiva responsabilidade das instituições remetentes.



Parágrafo único. A responsabilidade de que trata o caput abrange as seguintes medidas:

I - inclusões de informações no SCR;

II - correções e exclusões de informações constantes no SCR;

III - identificação de operações de crédito que se encontrem sub judice;

IV - cumprimento de determinações judiciais e o fornecimento de informações sobre essas determinações; e

V - registro de manifestações de discordância apresentadas pelos contratantes, bem como de outras condições e anotações necessárias a garantir a completude, a fidedignidade e a integridade da informação sobre as operações de crédito.

Art. 14. As instituições de que trata o art. 4º e que atendam ao disposto no art. 9º devem divulgar orientações sobre o sistema, contemplando, no mínimo:

I - a finalidade e o uso das informações do sistema;

II - as formas de consulta às informações do sistema;

III - os procedimentos a serem observados perante as próprias instituições, para:

a) a correção e a exclusão de informações constantes do sistema;

b) o cadastramento de medida judicial;

c) o registro de manifestação de discordância quanto às informações constantes do sistema;

IV - esclarecimentos sobre o funcionamento do sistema.

§ 1º A divulgação de que trata o caput, redigida em linguagem de fácil compreensão, deve estar disponível nas páginas das instituições na internet, bem como em suas dependências, exposta em local visível e de fácil acesso.

§ 2º O disposto no § 1º aplica-se, também, às dependências e páginas na internet das pessoas contratadas pelas instituições mencionadas no art. 4º, na qualidade de correspondentes no país, para o fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade da instituição contratante relacionados a operações de crédito.



Art. 15. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a baixar as normas complementares para o cumprimento desta Resolução, podendo, inclusive, estabelecer:

I - limite de valor para fornecimento de informações para armazenamento no SCR; e

II - cronogramas diferenciados para o início da observância ao disposto nos arts. 4º, incisos XX e XXI, 5º, 6º, 7º, 9º e 10, §§ 1º e 4º, desta Resolução. (Redação do inciso dada pela Resolução BACEN Nº 4656 DE 26/04/2018).

Art. 16. Permanecem válidas as autorizações de consulta concedidas pelos clientes e os registros de determinações judiciais anteriores à vigência desta Resolução.

Art. 17. Qualquer citação à Resolução nº 3.658, de 17 de dezembro de 2008, constante de atos normativos divulgados pelo Banco Central do Brasil, passa a se referir a esta Resolução.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor em 1º de janeiro de 2018.

Art. 19. Fica revogada a Resolução nº 3.658, de 17 de dezembro de 2008.

ILAN GOLDFAJN

Presidente do Banco Central do Brasil

3.3. Exercícios Passo a Passo

1. Por que é feita a Análise de Crédito?

2. Em que situações é feita a Análise de Crédito?

3. Quais são as instituições que geram informações sobre o score de crédito no Brasil?

4. De acordo com Resolução 4.571 do Banco Central sobre a confidencialidade dos dados do cliente, quais são as operações de

créditos incluídas na resolução? (cite ao menos duas)

anotações

24

Bem-vindo (a) à mais uma aula do curso de Crédito, Cobrança e Atendimento

Nesta aula falaremos sobre LIMITES DE CRÉDITO



4.1. Limites de Crédito

Algumas empresas ainda confundem as funções do setor de Crédito e Cobrança com as de uma mera cobrança. Não se dão conta de que as funções deste setor se inserem em um contexto muito mais amplo.

O setor de Crédito e Cobrança tem como principal função administrar os recebíveis da empresa.

Para que se tenha uma ideia da importância desta atividade, basta lembrar que na maioria das empresas industriais os recebíveis costumam ser o terceiro maior ativo da companhia, atrás apenas do imobilizado e dos estoques. Em empresas de serviços que não trabalhem com estoques e não sejam obrigadas a fazer pesadas imobilizações, os recebíveis costumam ser o principal ativo da companhia.

O limite de crédito dado a um cliente representa o risco máximo que a empresa está disposta a correr com este cliente. O problema

é que, se por um lado, caso a empresa seja muito liberal no estabelecimento deste limite, sua exposição aos insucessos do cliente aumentam, por outro, se for muito restritiva, pode estar limitando desnecessariamente suas vendas e, por conseguinte, seus lucros.

O bom cliente merece ter um limite de crédito que, não o impeça de trabalhar, e também não crie obstáculos ao crescimento de suas relações comerciais com o fornecedor.



Para que não se cometa este erro, vale citar algumas premissas essenciais para se pensar em limite de crédito, algumas das quais já vistas na aula anterior:

- Tenha um bom cadastro de clientes
- Consulte sempre o CPF nos órgãos de proteção de crédito
- Saiba diferenciar o cliente novo do tradicional
- Desconfie de compras acima do ticket médio da loja
- Utilize um bom sistema de análise de crédito

4.1.1. Ticket Médio

O termo “ticket médio” refere-se ao valor médio das vendas de um período. Ele é um indicador de desempenho, na medida em que mostra o quanto a equipe Comercial tem conseguido fechar negócios mais vantajosos para a empresa.

O ticket médio pode ser calculado de uma forma bastante simples. Em um determinado período, como um mês, identifique quantas vendas foram feitas e o faturamento total delas.

Com esses números em mãos, o cálculo será:

$$\text{Ticket Médio} = \frac{\text{Faturamento do mês}}{\text{Quantidade de vendas no mês}}$$

Mas, por que estamos falando do Ticket Médio?

Simples, porque ele é um ótimo referencial para nos basearmos no limite que podemos dar aos nossos clientes.

Se um cliente desejar fazer compras em um valor que seja por exemplo, quatro ou cinco vezes o valor de um ticket médio, você deve desconfiar (ainda que o valor represente 30% de sua renda).

É preciso entender uma coisa: Vender muito para poucos não é um bom negócio, pois você acaba concentrando o risco de não receber.



Não force vendas no crediário próprio com ticket médio alto. Garanta a venda em valores normais para preservar a situação financeira do seu cliente.

4.2. Exercícios Passo a Passo

1. Qual a grande cilada para aumento de crédito do cliente?

2. Qual é o tempo médio sem compras que um cliente tradicional se torna um cliente "novo" para a avaliação de aumento de crédito?

3. O que é ticket médio?

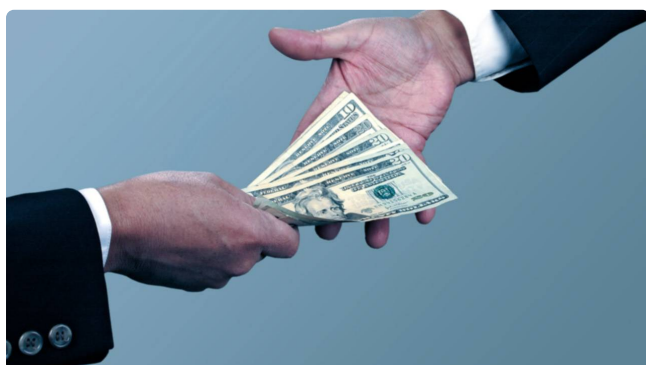
4. Por que é mais interessante vender pouco para muitos do que muito para poucos?

anotações



Bem-vindo (a) à mais uma aula de nosso curso de Crédito, Cobrança e Atendimento.

Nesta aula falaremos sobre as Políticas de Crédito e Cobrança



5.1. Políticas de Crédito e Cobrança

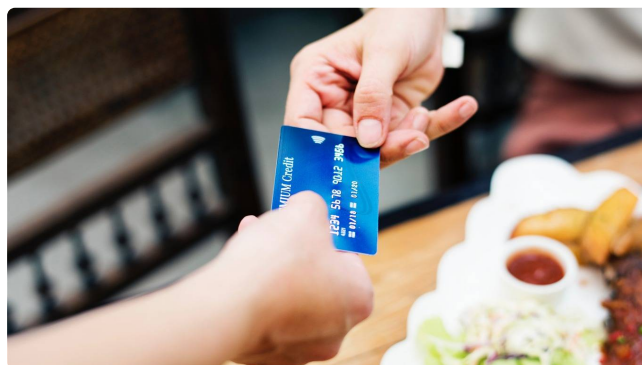
De acordo com o Cobre Fácil, um dos maiores Gestores de Empreendimento, as políticas de crédito e cobrança funcionam como aliados tanto da empresa quanto do cliente, já que, com a concessão de crédito, o consumidor consegue adquirir o produto ou o serviço com mais facilidade.

E, com uma política de cobrança bem estruturada, a empresa mantém a saúde financeira do negócio protegida, reduzindo a inadimplência.

Quando a empresa conta com um número muito alto de inadimplência, todo o planejamento referente ao capital de giro fica comprometido, resultando em problemas financeiros e comprometendo a estabilidade do seu negócio.

Dessa maneira, saiba que a maior importância da política de crédito e cobrança

está vinculada a segurança que ela oferece a sua gestão de controle financeira.



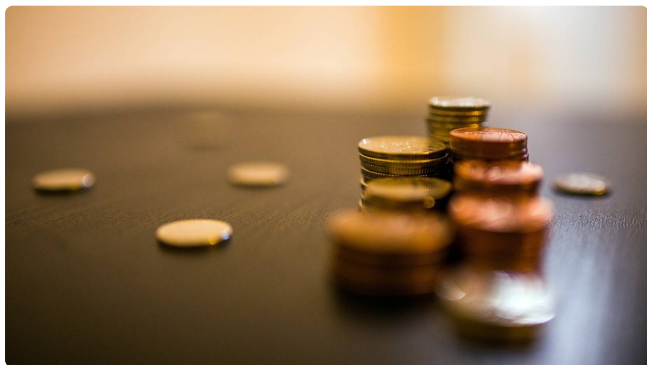
Além disso, uma política bem aplicada facilita a abertura maior de crédito ao consumidor, o que, por consequência, aumenta o número de vendas, pois o cliente tem suas necessidades respaldadas em relação a parcelamentos, mensalidades e diferentes formas de adquirir o que deseja.

De acordo com a POLÍTICA DE CRÉDITO, a empresa só faz negócio com empresas ou pessoas “avaliadas e aprovadas”;

De acordo com a POLÍTICA DE COBRANÇA a empresa tem em mãos formas para se proteger da inadimplência, diminuindo o tempo e o trabalho para o recebimento das dívidas.

5.1.1. Política de Crédito

De acordo com o site do SERASA, "A política de crédito é um conjunto de normas e critérios determinados pela empresa para aprovar ou negar a concessão do crédito a seus clientes. Por ser um recurso essencial para a segurança financeira do negócio, é preciso assegurar que ela esteja alinhada com a realidade e objetivos da companhia para que seus resultados sejam consistentes".



5.1.2. Política de Cobrança

A política de cobrança deve ser benéfica para redução da inadimplência, e é necessário que haja um equilíbrio entre o tipo de cobrança de acordo com o perfil de cada cliente.

Esse equilíbrio depende muito de cada empresa e dos recursos que ela tenha para alcançá-lo.

Vamos citar, então, os 7 passos mais importantes para a elaboração de uma boa Política de Cobrança:

- Levantamento de dados e análise criteriosa das informações;
- Entendimento dos motivos de atrasos e comportamentos de pagamento;
- Definição das etapas da cobrança em função do tempo de atraso das dívidas;
- Definição da estrutura organizacional e atribuição de atividades;
- Definição dos métodos, canais de cobrança e tecnologias necessárias;
- Análise e acompanhamento de resultados (visão gerencial e contábil);
- Realimentação do processo para melhorias ou correção do que for necessário.



Mesmo empresas que já tenham uma política de cobrança adotada, devem periodicamente adotar uma revisão para ver se algum item deve ser modificado.

Alguns itens que devem ser avaliados são:

- Definição dos perfis dos clientes;
- Condições de cobrança e prazos;
- Meios de pagamento utilizados;
- Intensidade da cobrança;
- Regras para negativação e protestos;
- Cobrança terceirizada;
- Cessão de carteira;

O ideal é que o processo de contas a receber possua fluxos diferentes que atendam a perfis de clientes também diferentes.

5.2. Exercícios Passo a Passo

1. O que uma cobrança equivocada pode acarretar para a empresa?

2. Podemos dizer que a implementação de boas políticas atua em duas frentes. Quais são elas?

Olá, seja bem-vindo (a) ao Curso de Crédito, Cobrança e Atendimento.

Ao longo desta aula falaremos sobre o **PROFISSIONAL DE COBRANÇA**.



Primeiramente vamos entender uma coisa muito importante. O objetivo da cobrança não é meramente um ato de cobrar uma dívida. Ela geralmente possui 4 objetivos principais:

- Cobrar o valor total da dívida mais os encargos;
- Fazer com que o devedor pague no menor prazo possível;
- Manter o cliente;
- Cobrar com o menor custo.

6.1. Profissional de Cobrança

Não é qualquer pessoa que deve efetuar o papel de "cobrador" de uma dívida. Ela deve possuir certos requisitos que são essenciais para que o trabalho seja feito com eficiência. Entre eles, podemos destacar:

6.1.1. Requisitos

- Estabilidade emocional

- Habilidade de ouvir com atenção
- Habilidade de comunicação
- Atenção para detalhes
- Integridade
- Habilidade para negociar
- Capacidade de decisão
- Compreensão dos aspectos legais básicos
- Leitura do comportamento humano através da psicologia



6.1.2. Script de Cobrança

Em seguida, devemos pensar em um Script de Cobrança, ou seja, fazer um checklist do que deve ser feito antes e durante a cobrança. Vamos demonstrar aqui uma sugestão desse script:

- 1) Sempre tenha certeza do débito. Verifique se o mesmo já não foi quitado antes mesmo de contatar o cliente.
- 2) Planeje o melhor horário para contatar o cliente. Os melhores, estatisticamente, são entre 9:30 e 11:00 e entre 14:00 e 16:00
- 3) Durante a ligação, a primeira coisa a fazer é se identificar, através de seu nome e o

nome de sua empresa

4) Não confunda simpatia com intimidade. Seja cordial e gentil, mesmo executando um processo que muitas vezes não é agradável ao cliente.

5) Conheça todos os limites, em termos legais, incluindo taxas de juros e prazos

6) Diga que quer verificar com o cliente a respeito de determinada pendência

7) Ao término do contato, agradeça pela atenção dispensada

8) Sempre honre o que foi combinado com o cliente, como eventuais prorrogações e acordos.

9) Registre tudo o que foi tratado com o cliente

10) Evite o uso do gerúndio ("estaremos entrando em contato"). Apesar de gramaticalmente correto, acaba tornando a conversa mais impessoal e "afasta" a comunicação.

6.1.3. O que deve ser evitado na Cobrança Pessoal



Algumas empresas ainda operam com uma forma de cobrança pessoal, ainda que seja cada vez mais incomum. De qualquer forma, se estiver trabalhando em uma empresa que trabalhe desta forma, você deve EVITAR alguns comportamentos, como:

- Invadir local não público;

- Utilizar trajes, vocabulário e comportamentos incompatíveis;

- Ter uma conversa tensa com o cliente;

- Tocar fisicamente no cliente;

- Comentar com terceiros sobre o débito.

6.1.4. Perspectivas no Mercado de Trabalho

- Um Operador de Cobrança ganha em média R\$ 1.306,78 no mercado de trabalho brasileiro para uma jornada de trabalho de 38 horas semanais

- A faixa salarial do Operador de Cobrança fica entre R\$ 1.158,92 e o teto salarial é de R\$ 2.173,12, levando em conta profissionais em regime CLT de todo o Brasil.

- O perfil profissional mais recorrente é o de um trabalhador com 20 anos, ensino médio completo, do sexo feminino que trabalha 36h semanais

- A cidade com mais ocorrências de contratações e por consequência com mais vagas de emprego para Operador de Cobrança é São Paulo - SP.



Bom, com isso encerramos mais uma aula de nosso curso.

Bons estudos e até mais!

6.2. Exercícios Passo a Passo

1. Quais os 4 objetivos da cobrança?

2. Em cobranças presenciais, cite os comportamentos que devem ser evitados:

3. Por que não devemos usar o gerúndio durante uma cobrança?

4. Em sua aula, você aprendeu sobre comportamentos que devem ser evitados na cobrança presencial. Qual o motivo de evitá-los?

anotações