

COBRANÇA DE CRÉDITO – Padronização de Fluxos de Cobrança

A sistematização dos processos de cobrança de crédito em mecanismos padrões garante tratamento uniforme junto à clientela, evitando distorções ou mesmo desgaste ao executar ações de cobrança por atraso.

A definição de perfil de agente de cobrança, aliada a orientação formal, prazos e severidade de ação resulta numa política única de relacionamento, porém, com distinção aos riscos de não pagamento conforme o tipo de produto ofertado.

A solução de COBRANÇA DE CRÉDITO permite a definição de catálogo geral de ações de cobrança, que abrangem regras de tempo de realização, prioridade e custos de realização.

A composição das ações dentro de régua de cobrança determina um "Work Flow" de trabalho a ser designado aos agentes de cobrança, que pode ainda ser segmentado de acordo com especialização da pessoa a relacionar junto ao cliente.

GESTOR DE COBRANÇA DE CRÉDITO

CATÁLOGO DE AÇÕES DE COBRANÇA DE CRÉDITO

PARÂMETROS DE ACORDO DE RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITO

DEFINE SEQUÊNCIAS DE AÇÕES ATRAVÉS DE RÉGUAS DE COBRANÇA

Descrição	Sequencial	Prazo Inicial
PRIMEIRO TELEFONEMA	1	5
SEGUNDO TELEFONEMA	2	9
AVISO DE COMPARTECIMENTO	3	15
AVISO DE REGISTRO SERASA	4	21
ENVIO DE EMAIL DE COBRANÇA	5	25

Objetivamente, as ações se iniciam no ato de geração do instrumento de cobrança, que dentro da expectativa de pagamento definida no contrato de crédito, ocasiona numa ação de pagamento.

A geração de ações devido a atraso é pautada na régua de cobrança através de programação via sistema. Cada ação de cobrança é inserida no dossiê do cliente.

A visão de cobrança retrata sempre a posição do saldo devedor do contrato crédito. A cada ação é calculada de forma instantânea a posição de saldos atualizados de acordo com módulo de GESTÃO DE CRÉDITO.

Durante o processo de cobrança em atraso, é permitida a realização de acordo de renegociação de dívida, com base de variáveis estabelecidas pela gestão de crédito.

COBRANÇA DE CRÉDITO – Executando Ações de Cobrança

Todas as informações de cobrança são originadas do sistema de crédito onde é administrado o contrato. Através serviços acoplados na rotina diária são mantidas as posições de parcelas de contratos. O cálculo dos saldos de cada parcela utilizada as regras de negócios indicadas no contrato no momento da efetivação.

A conjunção das parcelas em cobrança com as regras de programação de ações gera uma agenda diária de trabalho, visando cobrar as parcelas em atraso, que são demonstradas aos agentes de acordo com prioridade e prazo de indicado ao perfil do produto de crédito.

A figura a seguir ilustra a forma de trabalho dos agentes de cobrança que acessam a agenda de trabalho dentro do seu perfil, de modo a verificar as pendências de pagamento, e consequente visualização do saldo devedor em atraso do cliente na data de execução de cobrança.

AGENDA DE AÇÕES DE COBRANÇA PROGRAMADAS

Parcelas At.	Dt. Limite	Situa. At.	Ação Programada
2	14/01/2012	112	AVISO DE COMPARCIMENTO
2	14/01/2012	113	AVISO DE COMPARCIMENTO
1	14/01/2012	83	3a AVISO DE COMPARCIMENTO
1	14/01/2012	84	3a AVISO DE COMPARCIMENTO
2	15/01/2012	108	AVISO DE REGISTRO SERASA
2	15/01/2012	81	AVISO DE REGISTRO SERASA
1	15/01/2012	82	AVISO DE REGISTRO SERASA
1	21/01/2012	88	REGISTRAR NO SPODERASA
1	15/01/2012	84	ENVIO DE EMAIL DE COBRANÇA
2	15/01/2012	113	SEGUNDO TELEFONEMA
2	15/01/2012	89	SEGUNDO TELEFONEMA
2	21/01/2012	86	RELATORIO DE VISITA
1	21/01/2012	84	RELATORIO DE VISITA
2	15/01/2012	106	PRIMEIRO TELEFONEMA X
2	15/01/2012	106	PRIMEIRO TELEFONEMA X

AGENTES DE COBRANÇA

POSICÃO DE SALDO DEVEDOR ATUALIZADO

AÇÕES DE COBRANÇA

- LIGAÇÃO TELEFÔNICA
- VISITA GERENCIAL
- CARTA DE COBRANÇA
- COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA
- AVISO EXTRAORDINÁRIO
- NEGATIVAÇÃO DE CLIENTE

As ações compõem um extrato de relacionamento do cliente, que pode ser acessível a qualquer momento numa possível renegociação do contrato, havendo alternativa do próprio agente registrar um acordo, que somente pode ser viabilizado por gerente de negócios autorizado.

O tratamento de ações de cobrança numa única sistemática permite avaliar a performance de áreas de cobrança, criando ainda instrumentos de avaliação da eficácia de ações, que subsidia ao gestor de cobrança no aprimoramento das réguas de cobrança