

ATENÇÃO!

REGRAS ACIONAMENTO

Seguem normas de acionamento estipuladas pela Superintendência Administrativa:

1- A distribuição da carteira é feita por regional e o colaborador só poderá acionar a sua região seguindo a distribuição de carteira. Todos os atendimentos devem ser registrados (equipe matriz);

2- Atendimento da carteira que não é da região distribuída, só será aceita através de atendimento "receptivo" (equipe matriz);

3- O prazo máximo para data de vencimento de boletos gerados é de até 10 dias corridos, salvo em casos de negociações aprovadas pelas alçadas superiores que devem constar no CRM informando o responsável pela aprovação. Em caso de décimo dia cair em dia não útil (sábado, domingo ou feriado) antecipar o vencimento;

4- Negociações em que o cliente não cumpriu com o acordo, o colaborador terá o prazo máximo de 2 dias úteis para entrar em contato e atualizar a negociação, após este prazo a negociação está disponível dentro do grupo ou atendimentos receptivos. Caso o colaborador registre no CRM que não houve nova negociação ou que o lote será enviado para jurídico ou cancelamento, entende-se que qualquer colaborador pode seguir com a negociação daquele momento em diante;

5- Sem previsão de pagamento NÃO é PENDENTE!!!! Para casos em que cliente solicitou retorno de contato para formalizar data da negociação, será considerada 24hs da data e hora registrada pelo sistema CRM e deve ser registrada no histórico. Só é permitido 1 registro de pendente por colaborador. Ao final do prazo, caso não haja negociação, registrar como não negociado;

6- Fica definido **LOTES VAZIOS** responsabilidade da equipe matriz e **LOTES OCUPADOS, CONSTRUÍDOS E EM CONSTRUÇÃO** responsabilidade dos escritórios regionais, porém, ambas as equipes estão autorizadas a acionar e negociar qualquer destes status não sendo mais a negociação exclusiva ou apenas por demanda receptiva;

7- Lotes com os status jurídicos só devem ser negociados pelas áreas jurídicas (ações de reintegração de posse ajuizadas, bloqueio departamento jurídico, bloqueio jurídico, ação revisional, bloqueio por determinação MP garantia execução, processo judicial – rescisão contratual, passíveis de ação judicial, passíveis de ação inviabilidade financeira; cobrança jurídico administrativa, negociados jurídico administrativo);

8- Permitido negociar desconto sobre encargos se atentando a regra: 100% alçada superintendência e controle operacional, 50% alçada dos gestores de cobrança e gerentes regionais, 30% demais cargos. Não está autorizado gerar boleto com descontos maiores que os informados mesmo que o sistema permita (REGRA GERAL, respeitar determinações de desconto determinada pela superintendência para cada empreendimento);

9- Negociações de lotes construídos, ocupados e em construção com 4 parcelas ou mais em atraso, devem abranger 50% da inadimplência do cliente, ou seja, negociar no mínimo 2 parcelas atrasadas;

10- Negociações da Retenção que estejam aguardando o pagamento do IPTU por parte do cliente, devem constar no CRM com a informação de prazo concedido ao cliente para o pagamento, sendo que o prazo máximo para aguardar que o cliente pague o imposto é de 5 dias úteis;

11- Todas as negociações devem, obrigatoriamente, ser registradas no CRM!!! Inclusive negociações propostas pelo cliente e negadas pelas alçadas superiores;

12- Quando houver no CRM registro informando sobre colocação de placa de vende-se no lote ou entrega de notificação, caso o cliente entre em contato nos próximos 2 dias úteis, essa negociação pertencerá ao usuário que executou a diligência externa, sendo permitida a manutenção no boleto emitido.

13- Podem ser acionados contratos com 3 dias úteis de vencimento de parcela. Para envio de boletos onde contrato apresente atraso menor que 3 dias úteis, o atendimento deve ser receptivo e registro no CRM deve constar data, hora, forma (WhatsApp, ligação) e número de telefone em que contato foi recebido;

14- Registro da negociação no CRM sem atualização do boleto no sistema, não garante negociação. Todas as negociações devem ser obrigatoriamente registradas no CRM e o boleto atualizado para a data que o cliente solicitou. Prazo máximo para geração de boleto é de 24hs.

15 – Caso seja identificada alguma negociação fora da regra, os gestores devem ser comunicados.

16- Caso o cliente possua mais de um contrato, é necessário informar no CRM venda, quadra e lote incluso na negociação a que se refere o registro. Caso o cliente possua apenas um contrato não há necessidade de especificação;

17 – Em caso de Feriado municipal/Estatual será considerado dia útil em caso de negociação por outra área, tendo em vista que se trata de feriado somente na cidade local;

18 – Em casos de reativação de contratos, deve ser registrado no CRM data de pagamento da taxa de reativação e data de pagamento das parcelas em atraso;

19 – Obrigatoriamente a taxa referente a cobrança AR deve ser inclusa na negociação.

O NÃO CUMPRIMENTO DAS REGRAS ACARRETERÁ PUNIÇÕES E SERÁ SUPERVISIONADO COM RIGOR!!