

MOLDANDO  
NEGÓCIOS EM  
PROL DO SUCESSO





## **AGNALDO ALVES**

### **Formação Acadêmica**

Contador, pela UFPR.

Pós-Graduado em Controladoria, pela UFPR.

MBA em Auditoria, pela UFPR.

### **Experiência profissional**

Auditor Interno e Externo em diversas empresas nacionais e multinacionais.

Diretor Adjunto, Conselheiro Fiscal.

Contador Perito Assistente Técnico em diversos processos da área: Cível.

Professor de Cursos de Graduação e Pós-Graduação Presencial e a Distância.

Palestrante.



## ENDEREÇOS DE NOSSAS CREDENCIAIS

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

<https://www.linkedin.com/in/agnaldo-alves-08b08086/>

<http://lattes.cnpq.br/1990536236046136;>

Quando se  
navega sem  
destino, nenhum  
vento é favorável.

Sêneca

 PENSADOR





A **AAL** é uma empresa de Consultoria, atuando nos segmentos industrial, comercial e prestação de serviços.

Tem como diferencial competitivo a especialização na Gestão Estratégica de Negócios, contribuindo com a Manutenção, Crescimento, Fortalecimento e Valorização da Imagem da Marca e Sustentabilidade das Empresas.



# INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### Como prevenir a inadimplência em 12 passos

Melhor prevenir do que remediar, certo?

Esse ditado serve perfeitamente para a inadimplência, que **deve ser evitada ao máximo**.

Se você deixar para pensar no assunto depois do atraso, terá muito mais dificuldade para receber, pois a lei restringe as formas de cobrança que uma empresa pode utilizar e quase sempre o processo **acaba com a perda de um cliente**.



## Dívida e Inadimplência são a mesma coisa?

### Dívida

Uma compra parcelada no cartão de crédito é uma dívida: são parcelas futuras que deverão ser pagas em determinado momento; na prática, o parcelamento é um montante em aberto que você ainda deve pagar.

### Inadimplência

A inadimplência, por sua vez, acontece quando alguma dívida não é paga dentro de determinado período; por isso, não pagar determinada dívida pode te deixar inadimplente.

**INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?**



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Para evitar que a situação chegue a esse ponto, siga as dicas abaixo.

### 1. Conheça seu público

Como em qualquer negócio, é preciso conhecer seu cliente e entender seus **hábitos de consumo**.

Isso serve não só para melhorar seu produto, mas também para saber quais são os meios de pagamento mais utilizados e os melhores para fazer a cobrança.

Assim, você consegue oferecer opções certas de **datas e formas de pagamento**, diminuindo a possibilidade de que eles virem inadimplentes.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 2. Tenha uma data de vencimento estratégica

Conhecendo seu cliente, você saberá **quando ele recebe** para definir uma data de vencimento estratégica.

Geralmente, pessoas físicas recebem até o 5º dia útil do mês, por isso, deixe o vencimento da fatura **até o dia 10**.

Assim, as chances da sua conta ser **priorizada pelo cliente** são maiores.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Os três principais tipos de Devedores:

1. Desorganizados
2. Ocasionais
3. Negligentes





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 3. Ofereça flexibilidade

Para alguns clientes o pagamento fica melhor se for efetuado no **início do mês**, enquanto para outros o melhor seria ao final do mês.

Alguns podem ter preferência pela utilização de cartão de crédito, enquanto outros sentem-se melhor com boletos ou fazendo um Pix.

Ou seja: a redução da inadimplência também passa pela **flexibilização de recebimentos**.

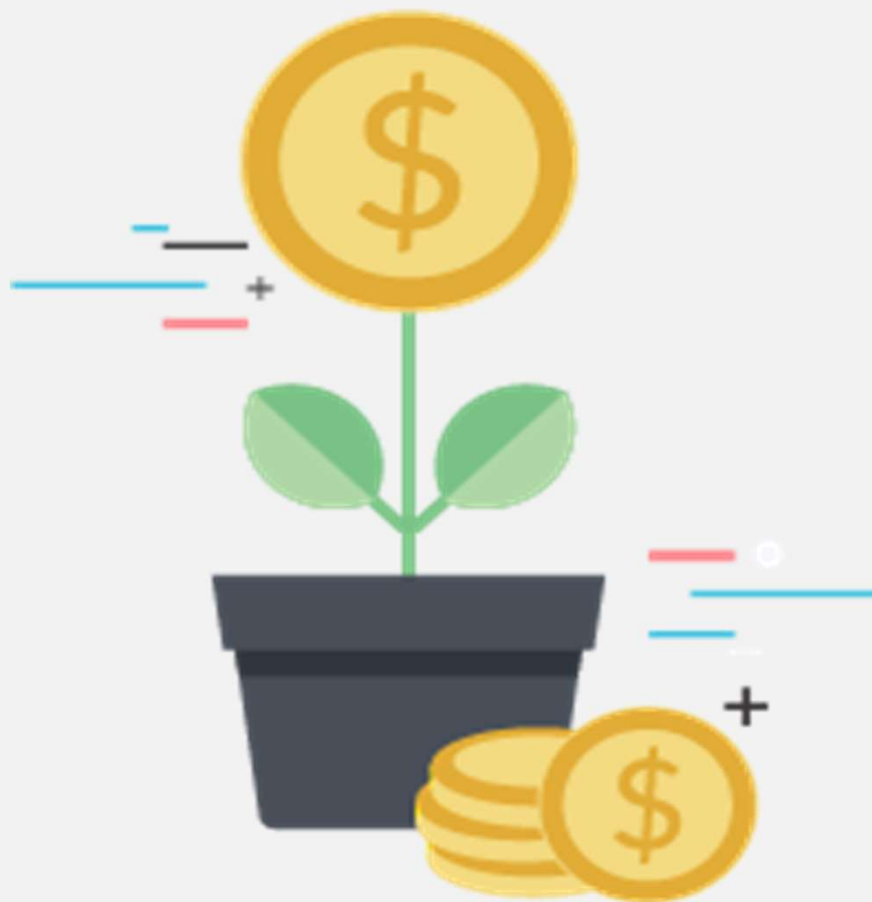
Oferecer opções de pagamento aos seus clientes ajuda que eles comprem e fiquem em dia com os pagamentos.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Seu Cliente é a verdadeira árvore de dinheiro.

Auxilia-lo a não se tornar e/ou sair da inadimplência é o mesmo que regar essa árvore todos os dias!





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 4. Mantenha uma comunicação efetiva

Já pensou que seu cliente não pagou por puro esquecimento?

Pode acontecer.

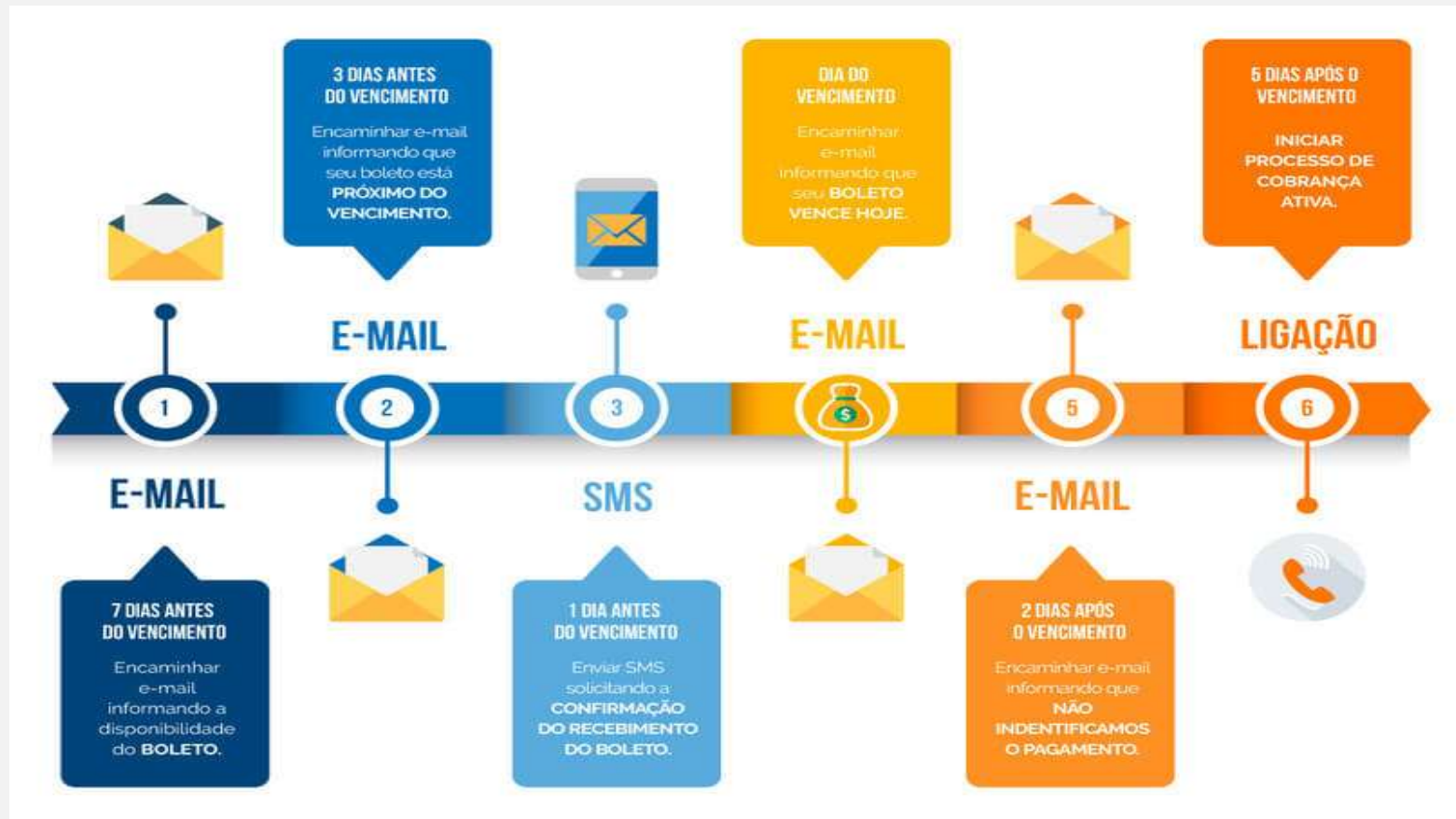
Por isso, é importante **manter uma comunicação constante**, principalmente por meio de lembretes.

Avise quando o vencimento estiver próximo, quando a fatura ou boleto vencer, faça algumas notificações para que ele fique atento.

É para isso que devemos utilizar a régua de cobrança, por meio da qual é possível emitir **diversas notificações** via e-mail e SMS avisando sobre o pagamento e vencimento, como vamos ver a seguir.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 5. Construa uma régua de cobrança eficiente

Uma régua de cobrança é um conjunto de **estratégias de comunicação** acionadas bem antes de o seu cliente ficar inadimplente.

Basicamente, ela é uma regra que as empresas estabelecem para cobrar os clientes de forma sistemática: e cobrar não só no sentido da inadimplência, mas dos pagamentos normais também. A régua de cobrança tem esse nome porque ela acompanha uma **linha metrificada** de ações.

Ela funciona baseada em **datas específicas**, como: data inicial da fatura, data final e comunicações entre esses períodos.



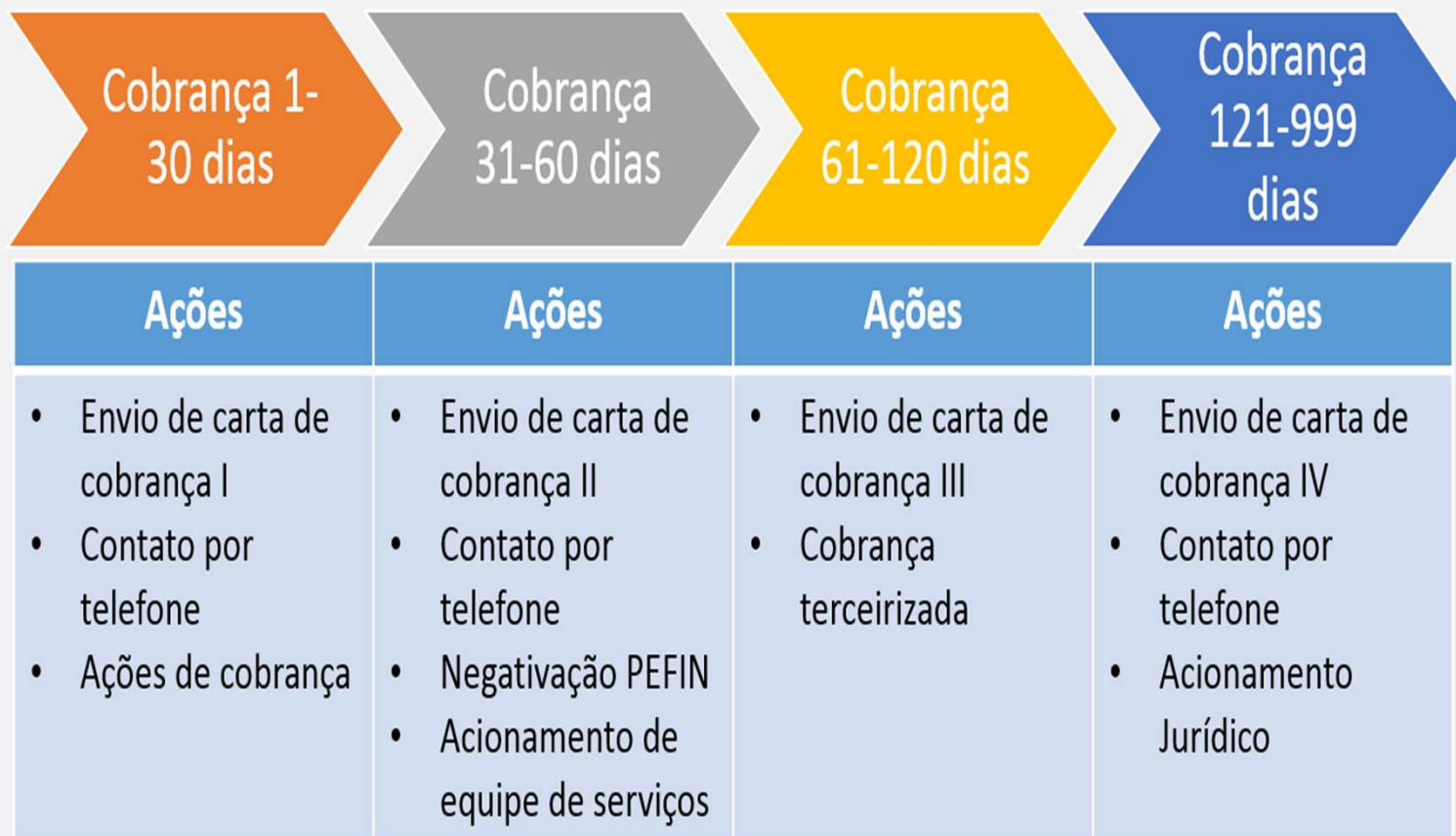
## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### VOCÊ SABE O QUE É UMA **RÉGUA DE COBRANÇA?**





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### EXEMPLO DE RÉGUA DE COBRANÇA



criação: VCOM TECNOLOGIA



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Nesse exemplo, as ações de uma régua de cobrança poderiam ser:

- Envio de fatura por e-mail com **antecedência ao vencimento**
- Lembretes de pagamento por SMS, próximos à data do vencimento
- Disparo de comunicação de inadimplência, em caso de não pagamento.

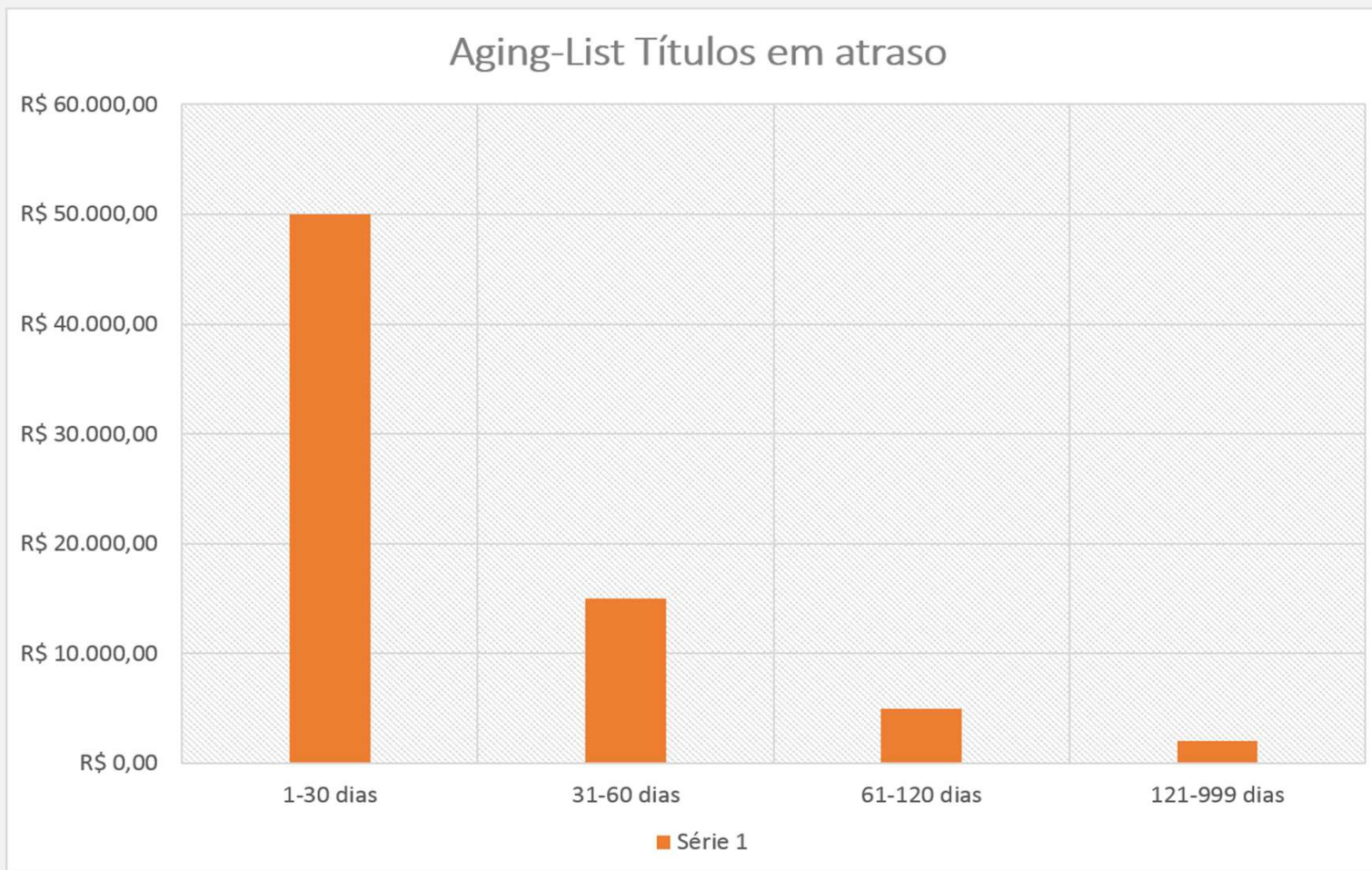
Dessa forma, é fundamental que você pense em enviar alertas por SMS ou e-mail, dizendo que o dia do pagamento está chegando.

Além disso, você também já pode enviar o boleto no **e-mail cadastrado**, se essa for a forma de pagamento escolhida.

No entanto, conduzir esse processo todo manualmente pode fazer você perder muito tempo, incluindo os encargos da sua equipe financeira – daí a importância de contar com a tecnologia para automatizar o processo.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 6. Ofereça descontos para pagamento antecipado

Assim como os programas de recompensa, que estimulam a fidelização, ofereça também descontos para pagamentos **antes da data acordada** com o cliente.

Vamos supor que você tenha um pagamento programado para o dia 10 com ele.

Lá pelo dia 3, você enviará um **e-mail com um boleto em anexo**, dizendo que se ele pagar até o dia 5, ele terá 10% de desconto.

Dessa forma, as chances de inadimplência serão reduzidas.

É importante, porém, que você **analise seus indicadores** e suas margens antes de oferecer um desconto que pode mais te prejudicar do que ajudar.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 7. Ofereça diversas formas de pagamento

Quanto mais formas de pagamento você oferecer aos clientes, maior será a **probabilidade de receber sempre em dia**.

Veja alguns meios populares:

- **Cartão de crédito:** quando usado para cobrar serviços, é um grande aliado para automatizar cobranças e ainda permite a função de débito automático na fatura, que não ocupa o limite no cliente
- **Débito em conta:** é bastante útil e prático, principalmente na função de débito automático em conta corrente



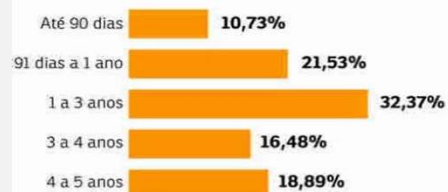
# INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

## Na ponta do lápis

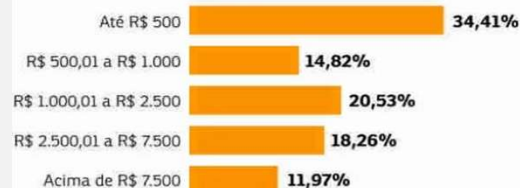
Levantamento do SPC mostrou que quatro em cada dez brasileiros adultos (39,41%) estavam negativados em agosto. Especialistas dão dicas de como limpar seu nome e se manter longe das dívidas

### Diagnóstico dos inadimplentes

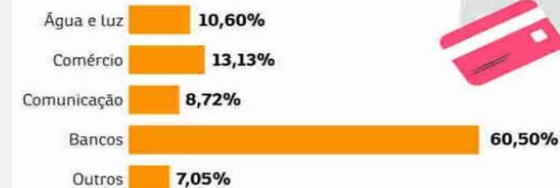
#### Tempo de atraso



#### Valor total das dívidas



#### Dívidas em atraso por setores



### Dicas para quitar dívidas negativadas

- Somar o real valor de sua dívida e fazer um plano de pagamento que encaixe em seu orçamento
- Saber os juros que estão sendo pagos em cada empréstimo ou atraso
- Classificar suas dívidas por importância do produto adquirido associado à taxa de juros ou multa por atraso
- Buscar empréstimos com menores juros
- Fazer o controle diário dos gastos / eliminar os supérfluos
- Aumentar a renda com trabalhos extras é muito bem-vindo em momentos de aperto financeiro

### Em quanto tempo meu CPF negativado fica limpo?

Assim que você quitar sua dívida ou pagar a primeira parcela do acordo, em cinco dias úteis, o seu CPF negativado volta a ficar limpo novamente. Isso acontece, claro, se você não tiver outros débitos além do negociado.

### Como aumentar o meu score?

O score de crédito é uma pontuação utilizada pelas empresas de crédito no Brasil para entender se um consumidor é um bom ou um mau pagador. As notas são atualizadas conforme as movimentações financeiras do consumidor. A melhor forma de aumentar a sua pontuação é não tendo restrição no seu nome e pagando as suas dívidas em dia. Utilizar o Cadastro Positivo também pode ser útil, uma vez que ficam registradas as suas contas pagas, e não somente as dívidas atrasadas.

### Como se manter longe das dívidas

- Tenha controle de suas finanças pessoais
- Trace metas financeiras
- Jamais parcele as contas mensais de casa
- Avalie o uso do cartão de crédito
- Poupe para ter saúde financeira



Fontes: SPC Brasil/ Educadores financeiros



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

- **Boleto bancário:** apesar de não ser a forma mais prática por conta do prazo de compensação e dependência do cliente pagar em dia, é importante para atender clientes desbancarizados e pode ter seu envio automatizado
- **Pix:** em pouco tempo, o Pix se tornou um dos meios de pagamento favoritos entre os brasileiros. Já são mais de 150 milhões de usuários e mais de 3 bilhões de transações por mês, segundo dados do Banco Central. E você já pode usar o para cobranças periódicas ou avulsas.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 8. Seja transparente

Você já passou pela situação de fazer uma compra e, na hora de efetuar o pagamento, descobrir que o valor que deve ser pago é **superior ao que você esperava?**

Esse tipo de prática, infelizmente, ainda é bastante comum.

Porém, esse valor superior ao esperado pode ser um fator chave para que o consumidor deixe de realizar o pagamento em dia.

Para evitar essa situação desconfortável, seja **completamente transparente** com os seus clientes.

Se o valor que você cobra é superior ao que o interessado deseja pagar, o melhor a ser feito é apenas partir para o próximo cliente.

Não tente mascarar algo que, no fim das contas, **terá que ser pago.**



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 9. Mostre o valor da sua solução

Um **cliente satisfeito** e que sabe o quanto a sua empresa está ajudando a resolver os problemas que ele tinha dificilmente ficará inadimplente.

Por isso, construa conteúdos de valor, materiais ricos e que mostrem a ele que ele não pode deixar de utilizar seu produto ou serviço.

A ideia é realmente **transformar seu cliente em um fã da sua marca**.

Isso fará com que ele deixe de pagar outras coisas, mas nunca deixe o seu serviço para depois.

Lembrando que, quando uma empresa proporciona uma **jornada de compra encantadora**, é fato de que o cliente volta e ainda indica para outras pessoas.

E claro que ele se sente mais motivado para fazer o pagamento em dia, pois vê valor no serviço.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 10. Mantenha um histórico de pagamentos

Tenha sempre um **controle atualizado com o histórico de seus clientes e seus pagamentos**, como relatórios.

Assim, você terá conhecimento sobre quais são aqueles que costumam atrasar pagamentos ou deixam de pagar.

Isso dará condições para que você evite alguns clientes indesejáveis, consiga negociar as condições de pagamento com os bons usuários que por algum momento atrasaram ou até mesmo tome as **providências legais** para efetuar a cobrança.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 11. Invista no relacionamento com o cliente

Poucas coisas têm tanto poder de reduzir efetivamente a inadimplência quanto um bom **relacionamento com o cliente**.

Se você conhece as dores dele, os cenários em que ele atua e possíveis crises que ele pode passar, saberá com antecedência quais as chances de ter um cliente inadimplente.

Além disso, uma comunicação **clara e amigável** pode ajudar e muito na recuperação da inadimplência.

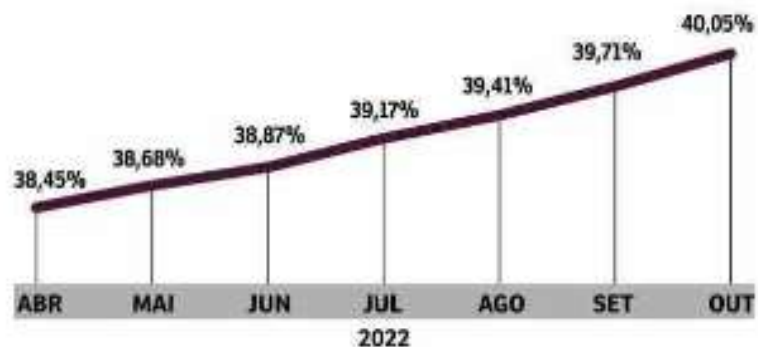
No nosso podcast Dentro do Ringue, nós temos um episódio sobre o assunto, e você ouvir agora clicando abaixo:



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### Inadimplência avança no Brasil

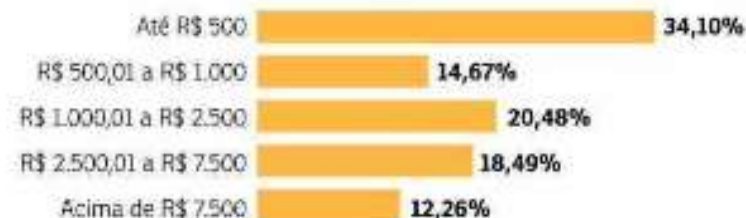
Percentual de brasileiros com dívidas sobe mês a mês



#### TEMPO DE ATRASO



#### VALOR TOTAL DAS DÍVIDAS



#### DÍVIDAS EM ATRASO POR SETORES



Fonte: CNDL



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 12. Automatize o seu processo de cobrança

A cobrança recorrente automatizada (usada em escolas, academias, consultórios, clubes de assinatura e quaisquer outros serviços prestados por meio de mensalidades) é a forma mais **prática, fácil e cômoda** no que tange à inadimplência. Além de receber os pagamentos automaticamente, você consegue oferecer flexibilidade no pagamento e formas de contratação do serviço, sem se preocupar em ter que ficar cobrando cada cliente. E ainda conta com ferramentas como retentativas e envios de SMS e e-mail, que ajudam a efetuar a cobrança **sem estragar o relacionamento** com o cliente: tudo é feito de forma automática. Para isso, você deverá contratar um sistema billing ou plataforma de pagamento especializada em negócios recorrentes. A grande vantagem das plataformas de pagamento recorrente é o **agendamento de pagamentos**, que gera uma receita previsível e o recebimento programado que pode ser acompanhado por relatórios que ajudam na gestão de cobrança e recebimentos.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Obs.:

*A atual concentração de renda global, faz o mundo empobrecer a cada dia, o consumo aumenta porem apoiado da conceção de crédito.*

*Mais do que nunca é necessário aviar o crédito concedido antes do consumo a cada cliente em potencial.*





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

As ferramentas para análise de crédito são soluções que permitem padronizar os processos de decisão e, desta forma, dão mais eficiência aos gestores de crédito.

Segundo o IBGE, entre maio e julho de 2020, **4 milhões de famílias brasileiras recorreram a empréstimos financeiros** para atenuar as consequências trazidas pela pandemia do coronavírus, como diminuições e cortes salariais.

Em crises como esta que estamos vivendo, além de socorrer as famílias, o crédito funciona como um combustível para que o motor do desenvolvimento não pare de funcionar. Isso beneficia tanto pessoas físicas quanto jurídicas.

Mas, antes de qualquer vírus, o ambiente de negócios cada vez mais competitivo já demandava agilidade tanto para gerar novos negócios, quanto para oferecer a melhor experiência ao cliente que espera por uma aprovação de crédito.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### Etapas para a concessão de crédito

**Etapa 1:**  
Validação  
Cadastral

- CPF ou CNPJ
- Situação Cadastral

- Participação em empresas
- Ativos
- Processos judiciais
- Scores

**Etapa 2:**  
Análise  
Financeira

**Etapa 3:**  
Processo  
de Decisão

- Prazo para o pagamento
- Número de parcelas
- Limite de crédito
- Adequação à política de crédito



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Com o atual cenário, não basta ser rápido, é preciso se ajustar à realidade e criar mecanismos que ajudem a diminuir os riscos inerentes às operações de crédito que, neste contexto, ficaram ainda mais altos. Nesses aspectos, o mercado desenvolve técnicas de gestão e tecnologias cada vez mais avançadas com o intuito de garantir a segurança das transações e a satisfação dos clientes.

### **Por que investir em ferramentas para análise de crédito**

A análise de crédito é realizada, basicamente, em três etapas. Na primeira fase, os dados cadastrais do proponente ao crédito são validados para garantir que não se trata de uma fraude. Na segunda, são avaliadas suas condições financeiras de honrar com o compromisso firmado, levando-se em consideração informações como, por exemplo, capacidade de pagamento, **scores de crédito** e ativos. Já na terceira e última etapa, ocorre o processo de decisão sobre a concessão do crédito, na qual são considerados o valor do empréstimo, as parcelas, a análise dos clientes já existentes, entre outros fatores.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?





## **INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?**

**Quais são as ações para reduzir a inadimplência?**

**Como cobrar clientes inadimplentes?**

Basicamente, inadimplência é a falta de pagamento na data de vencimento.

Quando o cliente não efetua o pagamento, ele se torna um inadimplente.

E um dos maiores desafios de qualquer empresa que trabalha com pagamentos recorrentes é manter a inadimplência baixa.

Nem é preciso dizer o quão negativa pode ser a inadimplência.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

É importante não deixar que ela se torne comum, enraizada no negócio, pois a inadimplência pode inclusive mostrar sinais de cancelamento do seu serviço.

Existem meios e métodos que podem ajudar na redução de clientes que não pagam pelo serviço e que também podem ajudar na organização dos seus processos de cobrança e auxiliar a saúde financeira da empresa.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### Os impactos da inadimplência em um negócio recorrente

Quando se trabalha com negócios recorrentes, existem dezenas de custos também recorrentes para manter o serviço “de pé” – seja uma plataforma, software nas nuvens (SaaS), serviço, consultoria ou produto.

Porém, imagine aprimorar esses processos sem o pagamento recorrente dos clientes pelo serviço?

Sim, é realmente impossível.

**O pagamento recorrente é a base do crescimento e desenvolvimento de um negócio** – por isso, não devem ser medidos esforços para reduzir a inadimplência e manter o fluxo de caixa.



**INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?**

# Como fazer cobrança?



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Cobrar um cliente é basicamente uma ciência, precisa ser lapidada diariamente para entender qual a melhor abordagem, melhor horário, estratégia e tudo mais. Para facilitar seu trabalho e dar um bom ponto de partida, separamos as 10 técnicas mais relevantes para a performance.

### 1. Tenha empatia

Se colocar no lugar do outro é uma das técnicas de cobrança mais importantes que existe. Apenas entendendo a situação do seu cliente você poderá ajudá-lo a quitar a dívida. Sabendo da realidade dele você terá melhores condições de fazer uma oferta condizente com a situação financeira do cliente.

Além disso, você acaba conquistando a simpatia do público ao demonstrar real interesse pelos problemas. Ele te verá como um parceiro e não apenas como um negócio.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 2. Mensagem primeiro

Antes de ligar para fazer falar sobre a dívida, que tal um lembrete? Os SMS são excelentes ferramentas para mensagens curtas e podem “quebrar o gelo” com o devedor.

Assim você avisa que ele possui uma dívida, mas com um tom mais amigável. Muitas vezes você consegue o pagamento apenas com um simples envio para o celular do cliente.

### 3. Esteja preparado

Na hora de entrar em contato com o devedor esteja munido com todas as informações possíveis sobre ele. Como fazer cobrança não é algo prazeroso, é preciso que você se prepare adequadamente para essa hora.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Tenha em mãos todos os valores, informações e propostas que podem ser discutidas com o cliente. Isso passa uma impressão de seriedade e competência, aumentando as chances de obter sucesso.

### **4. Técnica mais importante: sem constrangimento**

É preciso entender que as pessoas deixam de pagar suas contas por uma série de fatores, ter a sensibilidade de compreender isso e manter o tom cordial é a garantia de uma cobrança de sucesso, além de evitar outras medidas judiciais por parte dos clientes.

Manter-se educado e discreto é algo que toda empresa deve cultivar em todos os momentos. Dívida não é sinônimo de desrespeito com um consumidor.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 5. Não leve a cobrança para o lado pessoal

Um dos maiores motivos que justificam a terceirização das ações de cobrança é justamente a separação do lado emocional dessa relação empresa-devedor.

Sabemos que não é fácil para o empresário manter a cabeça fria e tratar o inadimplente com a mesma simpatia da venda, mas é necessário.

Muitas vezes os clientes acabam apelando para a carga emotiva. Podem contar uma história triste (que pode ser verdade) ou descontar toda a raiva em você.

Lembre-se: Por mais que a história possa ser comovente não se deixe levar pela emoção. São negócios e você deve manter essa postura mesmo nestes casos, o que também não justifica sermos grosseiros.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 6. Utilize descontos e promoções

Procure manter uma margem de negociação para com seu cliente, isso vai permitir com que ele sempre tenha a percepção de estar recebendo uma vantagem ao pagar, o que permite o encerramento da dívida com um sentimento positivo.

Vincule as promoções a prazos bem definidos e suficientes.

Não adianta fazer um desconto bacana e dar 2 horas para realizar o pagamento, isso vai ser pouco efetivo.

Ao mesmo passo que fazer isso no final do mês também não vai funcionar, procure fazer isso em datas onde é de conhecimento que as pessoas estão com dinheiro no bolso.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 7. Fale o que o cliente vai perder

Uma das técnicas de cobrança mais inteligentes é dizer ao cliente o que ele vai perder se não pagar a dívida.

Pode falar sobre o “nome sujo” ou de vantagens e descontos que ele não terá mais acesso.

**Mesmo focando na perda, procure fazer isso de forma positiva:**

“Fulano, vamos acertar aquelas pendências que ficaram pra trás e evitar o cadastro nos órgãos de proteção ao crédito?”



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

**O que é bem diferente de:**

“Fulano, se você não pagar as pendências com nossa empresa, vamos te colocar no SERASA.”

Sempre cuide com o tom, isso deve ser feito em forma de aviso e não de ameaça. Caso contrário só irá piorar a relação.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 8. ... Ou diga o que ele vai ganhar ao fazer uma boa negociação

Está técnica de como fazer cobrança é o inverso da anterior.

Para dar um ar de importância ainda maior você pode lembrar o devedor de todas as vantagens que ele terá ao pagar o que está atrasado.

Essa técnica é um dos grandes diferenciais na cobrança amigável.

Focar nos benefícios que a sua empresa oferece vai ajudar não somente a manter um bom relacionamento com o cliente, mas por muitas vezes garantir a permanência do usuário no seu serviço ou até mesmo fazer uma nova venda. Ainda que esse novo negócio não se concretize, é muito provável que ele saia falando bem da sua empresa, ou seja, o melhor marketing possível: o de indicação.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 9. Cobrar também é ensinar como pagar

Muitas vezes o cliente não pagou por não conhecer que existiam outras formas de fazer isso. Mostre que você pode receber este valor por vários meios. O brasileiro ainda é muito apegado ao boleto, que muitas vezes precisa da presença física do usuário numa lotérica, banco, etc. Sugerir os meios digitais podem gerar um grande valor para o cliente, que muitas vezes os desconhece.

Contar pra ele sobre as inovações no setor de pagamento também podem ajudar muito. O melhor exemplo disso são os aplicativos com cashbacks, ou seja, devolvem dinheiro pelo simples fato de fazer um pagamento pela plataforma, o PicPay é um bom exemplo disso.

Aponte e se for necessário dê dicas de lugares para fazer o pagamento (lotéricas, banco, apps, etc) e também sobre quais métodos são aceitos (dinheiro, boleto, cartão, parcelamento).



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### 10. Tenha resposta pra tudo

Nunca deixe o seu cliente sem resposta.

Como você não sabe o “humor” do seu cliente no dia e nem como ele irá reagir ao ser cobrado você deve estar pronto para qualquer tipo de questionamento.

***Mas cuidado, se o devedor descer o nível você não deve fazer o mesmo.***



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### **Automatizar é fundamental**

Com certeza você já percebeu que controlar e reduzir a inadimplência é um trabalho contínuo e importante.

Para ganhar tempo e economizar custos, o segredo é automatizar ao máximo os processos.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### ORGANIZE-SE: SISTEMA DE GESTÃO E MAPEAMENTO DO PROCESSO DE PAGAMENTO

1

O primeiro passo no combate à inadimplência é ter um **bom sistema de gestão**, responsável por automatizar a maior parte do trabalho.

O segundo é mapear o processo de pagamento pelo qual o cliente passa.

Montar um fluxograma que delinea cada etapa do processo é uma excelente forma de começar essa organização, aliado a uma régua de cobrança efetiva.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?



**Determine um profissional de sua equipe para acompanhar diariamente a inadimplência e a melhoria dos processos.**

Dependendo do tamanho da operação, pode ser uma pessoa do departamento financeiro e outro do time de atendimento ou retenção.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Estes profissionais podem otimizar a régua de cobrança e acionar diferentes meios de contato com o cliente inadimplente, seja por e-mail, SMS, telefone ou carta.

Se não for possível contar com um ou mais profissionais dedicados, não se preocupe. Montar um roteiro e processos claros já ajuda a organizar as ações – o passo seguinte é colocar em prática.

Vale reforçar que é de suma importância contar com um sistema automatizado para esse processo.

**Como um sistema, fica mais fácil organizar régua de cobrança, cancelamentos e suspensões, já que é possível tornar estes processos automáticos.**

Assim, você precisa apenas acompanhar o desenvolvimento e as análises – o sistema pode fazer quase tudo para você.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### ACOMPANHE OS NÚMEROS DIARIAMENTE

2

Para criar as melhores estratégias para diminuir a inadimplência, é preciso acompanhar diariamente os números gerais – qual o volume total, quantos e quais são os clientes inadimplentes, entender os principais motivos e identificar melhorias e falhas no processo.

Conhecendo e acompanhando o processo mais de perto, é possível identificar tendências: são todos de um serviço específico?  
De um mesmo modelo ou categoria de negócio?  
O problema pode ser a data de vencimento?

Daí é possível tirar insights sobre a inadimplência, onde é mais crítica e o que pode estar motivando o cliente a não pagar pelo serviço.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Acompanhar é uma tarefa que pode envolver mais de um time.

Aqui, é interessante alinhar o seu financeiro, vendas e atendimento (ou time de Sucesso do Cliente/Customer Success).

Este acompanhamento pode ser dividido, inclusive, entre os times.

Por exemplo, o time de vendas acompanha os novos clientes nos primeiros 90 dias.

Após isso, o acompanhamento é feito pelo setor de atendimento por mais 90 dias, até o cliente se tornar ongoing (cliente fidelizado) e então ser acompanhado apenas pelo financeiro.

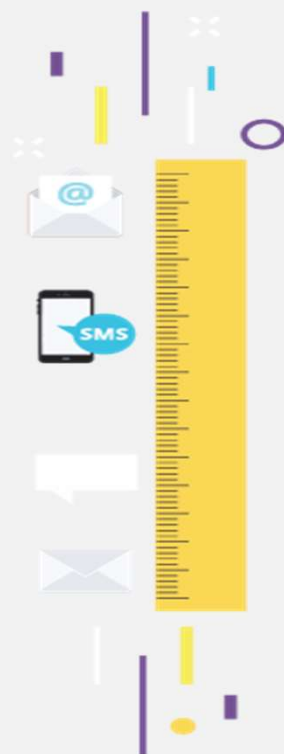
Durante o acompanhamento do cliente existem relatórios e métricas interessantes que merecem atenção.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

TENHA UMA RÉGUA DE COBRANÇA EFETIVA

3





## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### TENHA UMA RÉGUA DE COBRANÇA EFETIVA

Dentro de um bom processo de cobrança também é preciso criar uma excelente régua de cobrança. A régua determina espaços de tempo e meios de lembrar o seu cliente sobre o pagamento.

#### Para boleto bancário

A régua de cobrança serve tanto para lembrar de pagamentos que estão próximos, quanto para avisar sobre atrasos, suspensões ou cancelamentos por inadimplência.

Os principais meios de entrar em contato com o cliente são: e-mail, SMS, telefone e carta impressa.

Todos podem trabalhar juntos, mas, dentre eles, o e-mail deve ser o seu principal aliado.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### TENHA UMA RÉGUA DE COBRANÇA EFETIVA

Uma régua de cobrança efetiva é pensada para prevenir que clientes se tornem inadimplentes e reforçar para inadimplentes que eles devem arcar com o serviço contratado.

Para isso, devem ser criadas mensagens com diferentes periodicidades, baseadas na data de vencimento da fatura.

A sugestão aqui é enviar mensagens automáticas ao seu cliente, como por exemplo:

- 5 antes do vencimento;
- No dia do vencimento;
- 5 dias depois do vencimento;
- 10 dias depois do vencimento;
- 15 dias depois do vencimento.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### TENHA UMA RÉGUA DE COBRANÇA EFETIVA

Nos e-mails, use variáveis dinâmicas do sistema, para trazer na mensagem dados como nome, e-mail, dia de vencimento, valor original da cobrança e link para o boleto.

Utilize títulos chamativos nos e-mails, como por exemplo:

- ❖ LEMBRETE: o boleto vence em 5 dias
- ❖ NÃO ESQUEÇA: o boleto vence hoje
- ❖ ATRASOU: o boleto está atrasado, pague agora
- ❖ SUSPENSÃO à vista: pague agora seu boleto evite SUSPENSÃO
- ❖ Sua conta vai ser CANCELADA nos próximos dias



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### TENHA UMA RÉGUA DE COBRANÇA EFETIVA

Se você oferece uma área do cliente em seu software ou site, reforce isso nos e-mails e passe a educar seu cliente a consultar esta área sempre que necessário.

Você pode também pode usar o recurso de página inteligente para mostrar avisos no seu software ou site.

O SMS pode ajudar a reforçar a mensagem por e-mail. Mande mensagens curtas, que criem urgência você pode até mesmo informar a linha digitável do boleto. Você pode enviar um SMS logo que a cobrança estiver disponível ou optar por um SMS preventivo, enviado no dia anterior ao vencimento. E depois de alguns dias de vencido, caso o pagamento ainda esteja em aberto.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### TENHA UMA RÉGUA DE COBRANÇA EFETIVA

Certifique-se de que o nome do remetente seja o da sua empresa e faça menção ao e-mail enviado com o boleto.

Sugestões de SMS:

- Sua cobrança vence amanhã. Acesse seu e-mail para mais informações.
- Você tem 1 cobrança atrasada. Acesse seu e-mail ou use a linha digitável: [linha digitável]

Alguns cuidados com o SMS.

Como é algo mais agressivo, tome cuidado com o uso.

Tenha também a certeza de que o celular cadastrado é do responsável pelos pagamentos.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### TENHA UMA RÉGUA DE COBRANÇA EFETIVA

E, óbvio, mas importante!, certifique-se de que o nome do remetente seja o da sua empresa.

Para serviços com ticket mais alto, muitas vezes fazer uma ligação rápida é a melhor opção.

Tickets elevados exigem maior contato entre atendimento e o cliente final. Além disso, inadimplência em que o preço recorrente é alto pode ser um indicativo de **churn** (churn rate é uma métrica de aplicação essencial para medir as taxas de cancelamento e mapear as razões que levam o cliente a desabilitar um serviço).

Utilize o telefone para reforçar um e-mail já enviado anteriormente, mas analise se é a melhor solução para o seu negócio.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### TENHA UMA RÉGUA DE COBRANÇA EFETIVA

#### Para cartão de crédito

No caso de cartão de crédito, não é necessário fazer notificações antes da cobrança ser realizada. Existem casos nos quais pode ser interessante uma mensagem de renovação automática mas, na maioria dos casos, isso não é necessário.

**Deve haver mensagens quando houver algum tipo de falha no pagamento.**

A sugestão é trabalhar com duas mensagens básicas:

- Pagamento com falha temporária (apenas informando);
- Última tentativa de pagamento (solicitando algum tipo de ação, como troca de cartão ou alteração para outra forma de pagamento).



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

**OFEREÇA UMA ÁREA DO CLIENTE COM AS COBRANÇAS E OUTRAS FACILIDADES**

4

A área do cliente é um recurso que garante a você agilizar muito os **processos**, permitindo aos seus clientes acessar uma página em que algumas das necessidades cadastrais e financeiras são resolvidas diretamente por ali.

Para a empresa, é um recurso que reduz a burocracia, como emissão de segunda via de boletos e, para os clientes, é uma plataforma em que ele resolve suas pendências de maneira rápida.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### OFEREÇA UMA ÁREA DO CLIENTE COM AS COBRANÇAS E OUTRAS FACILIDADES

Como exemplo, o que pode ser feito na área do cliente:

- Alterar dados cadastrais, como nome, endereço etc.;
- Alterar a forma de pagamento;
- Pesquisar faturas em aberto e pagá-las;
- Consultar faturas anteriores já liquidadas;
- Consultar notas fiscais emitidas;
- Ver pedidos avulsos realizados;
- Alterar o plano contratado;
- Enviar solicitações ao financeiro (via aplicativo de tickets).



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

**Seus planos**

PLANO PADRÃO Plano padrão Vigência: 09/06/2016 até prazo indeterminado	R\$150,00/mês
Anual Completo Vigência: 21/06/2016 até prazo indeterminado	R\$200,00/mês
Mensal Básico Vigência: 01/08/2016 até prazo indeterminado	R\$100,00/mês

[Contratar outros planos](#)

- Dados cadastrais
- Forma de pagamento
- 4 Faturas a vencer
- 3 Planos contratados
- Pedidos
- Histórico de cobranças
- Notas Fiscais
- Solicitações

Sair



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

**OFEREÇA UMA ÁREA DO CLIENTE COM AS COBRANÇAS E OUTRAS FACILIDADES**

5

### **Boleto inteligente: atualizado, sempre**

Sabe aquele problema de o cliente pedir para o financeiro o boleto atualizado para pagamento?

Com o recurso de boleto inteligente, juros e multa são calculados automaticamente sempre que o seu cliente abrir o link.

Isso por si só reduz o número de chamados abertos junto ao financeiro e educa o cliente sobre o pagamento na data correta afinal, quem gosta de pagar juros e multa?

Outro ponto interessante é que, caso o cliente pague o boleto com um valor menor (pagamento a menor), o sistema automaticamente identifica isso e lança na próxima fatura.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

Destaque Aqui

Autenticação mecânica no verso

**CAIXA**

104-0

10499.01246 75000.100042 00000.046086 9 686900000020400

Local para pagamento Pagável em qualquer banco até o vencimento.					Vencimento 28/07/2016
Beneficiário Giovanni Litta					Agência/Cod. beneficiário 12345001247-5
Data do documento 28/07/2016	Nº do Documento 460	Especie Doc. DM	Aceite n	Data processamento 28/07/2016	Nosso número 1400000000000460-5
Uso do banco	Carteira RG	Moeda R\$	Quantidade	(x) valor	(=) Valor do documento 204,00
Instruções (Todas as informações deste bloquete são de exclusiva responsabilidade do beneficiário) Não receber após vencimento. Caro cliente, para sua conveniência este boleto teve o vencimento original (10/07/2016) alterado com a inclusão dos acréscimos legais. (Multa 2,00% * R\$200,00= R\$4,00) Parcela 8 de 10					(-) Desconto/Abatimento
					(-) Outras deduções
					(*) Mora/Multa
					(*) Outros acréscimos
					(=) Valor

Pagador **Testando Vendedor** (438.019.538-40)  
Rua Santo Agostinho, 45 Região Central  
07700-040 Caixaas/SP

Código de baixa:

Sacador/Avalista:



Autenticação mecânica - Ficha de compensação

superfície



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

### SUSPENSÃO AO SERVIÇO E OUTRAS AÇÕES DENTRO DE SUA PLATAFORMA

6

Se você oferece algum tipo serviço baseado em software ou plataforma digital, pode achar importante em algum momento **suspender o acesso em caso de inadimplência**.

Como em tudo nesta vida, não existe uma fórmula pronta cada negócio deve entender seus clientes e buscar o ponto de equilíbrio entre acesso ao serviço x pagamento.

Serviços com milhões de assinantes (como os de músicas, filmes e armazenamento de arquivos) costumam suspender o acesso ou efetuar downgrade em poucos dias se o seu cartão de crédito está com algum problema, provavelmente em 5 dias o acesso estará suspenso ou sua conta será bloqueada.



## **INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?**

### **SUSPENSÃO AO SERVIÇO E OUTRAS AÇÕES DENTRO DE SUA PLATAFORMA**

Se você ainda não suspende de forma automática, comece devagar com 15 ou 20 dias, por exemplo. E depois vá fazendo ajustes. Não fique com medo de receber reclamações em geral, o cliente entende perfeitamente este tipo de ação.

E é claro que a suspensão tem de ser comunicada da melhor forma possível. Isto é, a mensagem deve ser direta e visar à conversão ou seja: trazer de volta o cliente à adimplência. Se possível, envie o boleto ou ofereça uma área na qual o cliente poderá atualizar os dados do cartão de crédito.



## INADIMPLÊNCIA COMO DIMINUI-LA?

BLOQUEIO E CANCELAMENTO

Dias para indisponibilizar 2ª via  
360

Dias para congelar cliente depois do vencimento  
15

Dias para congelar cliente depois do vencimento de acordo  
5

Dias para cancelar cliente depois do vencimento  
90

Ao cancelar cliente, cancelar também cobranças futuras que eventualmente já tenham sido emitidas (recomendado)

Primeiro pagamento não bloqueia/congela o cliente automaticamente

Mensagem para notificar que o cliente será congelado.  
[Editar mensagem](#)

Mensagem para notificar que o cliente será desativado.  
[Editar mensagem](#)

[Editar](#)



# OBRIGADO

**EMAIL's:**

[agnaldo.alves@grupoaal.com.br](mailto:agnaldo.alves@grupoaal.com.br)

[contato@grupoaal.com.br](mailto:contato@grupoaal.com.br)

**WhatsApp:**

**55 041 99948-2273**

*"O rio atinge seus objetivos porque aprendeu a superar obstáculos." - Lao-Tsé*



**AAL** | Consultoria  
& Auditoria