

## Análise de inadimplência: como cobrar os 4 tipos de devedores?

A área de cobrança de uma empresa é a linha de frente no combate à inadimplência. Um trabalho que demanda profundo conhecimento sobre como acontece a inadimplência e como ela pode ser revertida. Nesse cenário, a régua de cobrança é a principal ferramenta de ação. Para desenvolver uma análise de inadimplência precisa, é necessário conhecer os diversos tipos de devedores. Além disso, é preciso saber como agrupá-los e cobrá-los de maneira apropriada.

Análise de inadimplência: conheça os 4 tipos de devedores. É certo que as características dos inadimplentes podem variar de acordo com o tipo de negócio. Cada organização deve traçar os perfis específicos de seus clientes e entender como e porquê deixam de honrar suas dívidas no prazo. Independente dessas variações, o perfil dos devedores pode ser agrupado em quatro grandes modelos.

**1. Devedor ocasional** - Seus atrasos estão frequentemente relacionados a problemas inesperados. Pegos de surpresa, acabam priorizando outros pagamentos ou simplesmente esquecendo de uma data de vencimento. No entanto, quando cobrados, tendem a pagar o mais rápido possível. A abordagem a esse tipo de cliente deve levar em consideração seu histórico. Esse é um crédito relativamente fácil de ser recuperado e um perfil de cliente cujo relacionamento deve sempre ser mantido. Uma abordagem equivocada no tom pode deixá-lo muito insatisfeito. Em alguns casos, a negociação para a quitação do débito oferece vantagens, como descontos nos juros.

**2. Devedor crônico** - É um dos perfis que mais ocupam os profissionais de cobrança e que muitas vezes é abordado de forma errada. Ele se caracteriza pela má organização de suas finanças, perdendo os prazos com frequência. Sua principal característica é estar sempre em atraso. Muitas vezes, paga somente após uma ação efetiva de cobrança. O detalhe mais importante sobre esse perfil é que cedo ou tarde ele sempre acaba pagando e o faz com multa e juros quando necessário. Por isso, não deve ser abordado como um mau pagador, embora demande ações frequentes de cobrança. A abordagem deve ser direta, mas não excessivamente incisiva. O relacionamento deve ser preservado, pois se trata de um perfil que, apesar dos atrasos, gera retorno financeiro para o negócio.

**3. Devedor negligente** - Este perfil é marcado pelo descontrole de suas finanças, adquirindo mais dívidas do que pode honrar. Muitas vezes, não dispõe de condições imediatas para quitar os débitos. É um perfil com elevado risco de manter sua inadimplência por um longo tempo ou mesmo de representar uma perda irreversível. Atuar na cobrança a esse perfil exige uma abordagem mais incisiva e uma negociação mais delicada. É um tipo de devedor que pode demandar uma avaliação mais detalhada caso a caso, com ofertas de condições adequadas para recuperar seu crédito.

**4. Mau pagador** - Fazem parte desse grupo pessoas que são menos afetadas por ações de cobrança, o que torna um grande desafio recuperar suas dívidas. Para elas, o não pagamento de um débito não parece um grande problema. Por isso, há maior dificuldade para se estabelecer contato e diálogo para uma negociação. Na abordagem, o tom pode ser mais incisivo e direto, deixando claro os riscos de implicações legais. Nesses casos, a preocupação em manter o relacionamento pode ser baixa, pois não é um perfil interessante de se fazer negócios. Na cobrança, as ações que podem surtir mais efeito são as que deixam claro que o encaminhamento judicial é uma possibilidade real.

**A importância da informação** - Mais do que identificar esses quatro perfis, apurar detalhes sobre o comportamento de cada um em relação a dívidas é algo muito importante. Isso é possível por meio de uma segmentação customizada. Ela deve ser baseada em dados específicos dos clientes que compõem a carteira de cobrança de cada empresa. Uma parte desses dados pode ser do histórico do cliente e outra deve vir de fontes externas. É da combinação dessas duas fontes de dados que será possível fazer uma análise aprofundada e particularizada da carteira e traçar estratégias consistentes de cobrança. Para isso, demanda-se o uso de sofisticadas ferramentas e de um volume amplo de dados. É o que permite ações direcionadas, concentrando esforços onde há mais chances de recuperação, otimizando recursos e incrementando a performance de cobrança.

Fale com um especialista em cobrança. Conheça nossas soluções.