

Especial **Crédito** e **Recuperações**



**Um sector
essencial**

ESTE CADERNO FAZ PARTE INTEGRANTE DA EDIÇÃO DO EXPRESSO N.º 1948 DE 27 DE FEVEREIRO DE 2010. NÃO PODE SER VENDIDO SEPARADAMENTE.



Gestão de dívidas em toda a UE

está para ajudá-lo

Rua Rosa Araújo, 30 4º Esq.
1250-195 - Lisboa
Tel. 707 454 454
Fax 211 454 211
portugal@segestion.com



Um sector essencial

Nunca, como hoje, a economia esteve tanta visibilidade na ordem do dia. As televisões dedicam-lhe programas e mais programas, a imprensa desdobra as suas páginas em rubricas de aconselhamento e, na Internet, os blogues e canais dedicados a dinheiro e finanças pessoais são um sucesso. Há uma razão para esta “economicomania” – nunca, como hoje, o mercado do dinheiro foi tão complexo e, nunca como hoje, as pessoas precisaram tanto de informação.

Não é só para aproveitar os benefícios fiscais do IRS ou para rentabilizar poupanças que as pessoas estão despertas. Grande parte das suas vidas dependem do crédito e, por esse motivo, é essencial estarem atentas ao mercado, perceberem como funciona.

Nesta engrenagem do capitalismo, entre o deve e o haver de quem pede e de quem empresta dinheiro, há um grupo de empresas que se dedica a tentar olear o sistema, reduzindo, ao máximo, os incumprimentos – são as empresas de gestão e recuperação de crédito. Apoiadas em avançados sistemas tecnológicos, aliviam os tribunais de processos dispensáveis e injectam na economia valores que se pensavam perdidos.

Neste Suplemento Especial Créditos e Recuperações, pode ficar a saber tudo

sobre este discreto, mas vital sector. Conheça as posições da APERC – Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos, pela voz do seu director executivo, António Gaspar. Perceba como está o sector, o que o afecta e como, perante a crise, se posicionam os seus *players* no ano de 2010. Fique também a conhecer algumas das principais empresas que actuam nesta área, entre elas:

- COMFIRA – Logística e Recuperação de Activos, S.A.
- CREDICONTRÓLO – Soc. Cobranças de Crédito, Lda.
- EFFICO – Gestão Clientes e Recuperação de Activos S.A
- FERROLSERVIÇOS – Gestão de Activos e Recuperação de Créditos, Lda.
- LOGICOMER – Gestão e recuperação de créditos, S.A.
- MULTIGESTION IBERIA, S.A.
- OBJECTIVO PRINCIPAL – Consultoria e Recuperação de Créditos, Unipessoal, Lda.
- SERVESCO - Serviços Esco-Expansion Portugal, Lda.
- S.G.P.U. – Seguridad en la Gestión Portugal, Unipessoal

Entrevista a António Gaspar, director executivo da APERC

“Não entendemos a falta de sensibilidade do Governo”



Num sector que injectou na economia, em 2008, €420.000 milhões o enquadramento legal é a grande batalha. António Gaspar, director executivo da Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Crédito e professor universitário, acredita que será este ano. E caracteriza uma área discreta, mas com uma importância essencial para o país

Qual o nível de incumprimento dos portugueses no pagamento dos seus créditos?

Não existem dados que nos permitam dizer, de forma exacta, quantos portugueses ou famílias portuguesas se encontram em incumprimento contratual com as responsabilidades de crédito que assumiram. No entanto, o indicador de endividamento sobre o rendimento disponível, em 2008, quedou-se nuns preocupantes 135%. Acredito que, em 2009, o mesmo tenha sido muito perto dos 140%, mas não existem ainda dados disponíveis.

Apesar de não sabermos exactamente o número de portugueses em incumprimento, ele é particularmente preocupante. Em Novembro passado, último valor disponível, o Banco de Portugal informou que o valor do crédito em incumprimento de particulares se situava nos €3.827 milhões e representava 2,8% do total do crédito concedido aos particulares e às famílias. O montante vem crescendo, mensalmente, há cerca de dois anos e esta dinâmica de subida vai continuar por todo o ano de 2010.

Como caracteriza os níveis de incumprimento nacionais em relação aos restantes países da Zona Euro?

Os nossos padrões de incumprimento contratual estão em linha com o que se passa ao nível europeu, no entanto, é preocupante o elevado grau de endividamento dos portugueses tendo em conta os problemas que a nossa estrutura económica enfrenta.

Sob um ponto de vista de solidez e consistência das economias, será muito menos preocupante uma situação de incumprimento na Alemanha do que em Portugal. A estrutura, consolidação e dinâmica da economia alemã servirão de suporte para um amortecimento dos efeitos catastróficos que o incumprimento pode configurar e, talvez, aliviar, num curto espaço de tempo, esses efeitos malévolos, contrariamente ao que acontece com a economia portuguesa.

Quais as principais razões porque uma família ou um particular deixam de pagar um crédito?

Existem quatro razões fundamentais. A primeira, e que representa cerca de 80% dos incumprimentos contratuais, assenta em contas mal feitas ou, pura e simplesmente, não feitas, por parte dos mutuários.

As outras três razões são os chamados “3 D” – desemprego, doença e divórcio. Sendo que estas três razões juntas perfazem os outros 20% de incumprimento contratual.

É necessária uma atitude de profilaxia do endividamento, que me parece determinante para se poder aliviar o sofrimento causado por um endividamento mal calculado ou, simplesmente, não calculado. A responsabilidade deve ser repartida entre o mutuário e as entidades responsáveis, que deveriam ter uma dinâmica de ajuda ao cidadão.

Quais os tipos de créditos que mais facilmente deixam de ser pagos?

Numa situação de descontrolo orçamental familiar serão todos os que foram contraídos. Mas com uma ordem de prioridade: primeiro serão os créditos pessoais e cartões de crédito, depois o crédito automóvel, *leasing* ou ALD e, só no final, o crédito à habitação.

Considera que os bancos e as sociedades financeiras para aquisições a crédito deviam ser mais cautelosos na concessão de créditos?

Eu não tenho dúvidas de que sempre foram cautelosos na forma como concederam o seu crédito. Existem diversas políticas de aceitação de risco de crédito e que diferem de empresa para empresa. Tal diversidade estará directamente relacionada com a

que só crescimentos do PIB iguais ou superiores a 2% conseguem, em termos líquidos, criar emprego. O que está previsto para a taxa de crescimento do nosso PIB, para este ano, e para 2011, são valores muito abaixo destes 2%. Isso implica que a taxa de desemprego este ano venha ainda a subir mais algumas décimas e a estabilizar, apenas, em 2011. Estas são notícias muito más para quem se endividou e vai ficar, ou já ficou, sem emprego.

Qual o valor do crédito recuperado pelas empresas associadas à APERC em 2009?

Não temos ainda dados para 2009. No entanto, em 2008, as empresas associadas da APERC, recuperaram 420 mil milhões de euros e resolveram 980 mil processos. Conseguimos injectar na economia real um valor muito significativo e contribuímos também, de forma muito importante, para o alívio dos tribunais, ao resolvermos tão grande número de processos.

O que espera do ano de 2010?

O ano que agora começou vai ser ainda um ano muito difícil para os portugueses, sobretudo para aqueles que não têm trabalho ou que o irão perder ao longo do ano. Espero dificuldades por parte dos mutuários em solverem os seus compromissos contratuais e um inevitável crescimento do crédito vencido junto das famílias.

O que nos distingue é a abordagem ao cidadão. Todas as abordagens que não respeitem a dignidade, cidadania e urbanidade são veementemente condenadas por nós. São essas “más práticas” que a associação sempre tem combatido

política estratégica de expansão, que num determinado momento foi escolhida como modelo de crescimento do negócio.

Com a crise e os actuais níveis de desemprego, é mais difícil cobrar dívidas?

A recuperação de crédito sempre foi a actividade mais difícil da fileira da concessão de crédito e, em termos de banca, de toda a fileira bancária.

Uma situação de desemprego crescente é sempre um contributo para agravar mais a relação entre o credor e o mutuário. Não nos podemos esquecer de

Faz questão de distinguir as empresas de “cobradores” das de “recuperadores” de crédito. Quais são as maiores diferenças?

Poderá ser uma questão semântica, mas, na prática, existe uma correlação positiva e directa entre as más práticas, muito focadas nos “cobradores”, e as boas práticas, totalmente relacionadas com os “recuperadores”. O que nos distingue é a abordagem ao cidadão. Todas as abordagens que não respeitem a dignidade, cidadania e urbanidade são veementemente condenadas por nós. São essas “más práticas”

que a Associação sempre tem combatido e que se associam aos referidos e conhecidos “cobradores”.

A crise pode ser uma janela de oportunidades para o crescimento do sector, com o alargamento das áreas de actividade e o surgimento de novas empresas?

O crescimento do sector não está directamente relacionado com a crise. Se numa situação de crise, potencialmente, surgirão mais incumpridores,

também não será menos verdade que a dificuldade em recuperar esses valores será muito maior.

Penso que o sector terá toda a vantagem em alargar o seu raio de acção fora da área financeira, naquilo que chamamos os novos negócios. Existem áreas de negócio fora da área financeira que necessitam da ajuda dos nossos associados e é aí que o volume de negócio poderá efectivamente dar um salto quantitativo muito importante.

António Gaspar,
director executivo
da APERC



Quanto ao surgimento de novas empresas, não acredito que isso vá acontecer. Primeiro, porque as empresas existentes são suficientes para a dimensão do nosso mercado. Depois, porque erguer uma empresa de recuperação de crédito, com todas as funcionalidades de uma empresa com um *output* de excelência, não estará ao alcance de qualquer um. Acredito mais numa consolidação sectorial, destinada a criar sinergias e fortalecer o músculo financeiro para objectivos mais ambiciosos.

A falta de enquadramento legal é uma das principais reivindicações da APERC. Qual a sua opinião sobre o papel do Governo nesta questão?

O enquadramento legal não só me parece da mais elementar justiça, mas imprescindível. Temos a perfeita consciência de que o mercado tem empresas de boas e más práticas e a regulação da nossa actividade seria excepcionalmente importante. Teríamos uma entidade reguladora que, de forma sistemática, fizesse auditorias às empresas do sector, no sentido de verificar procedimentos éticos, administrativos e legais. Permitiria fazer uma seriação entre as empresas que estão no sector com boas práticas – cerca de 95% do negócio – e as de más práticas que, apesar de não representarem mais de 5% do volume de negócios do sector, acabam por lhe conferir uma imagem distorcida e antípoda.

Depois, porque a Comissão Europeia, o Parlamento Europeu, o Conselho da Europa e o Tribunal de Justiça Europeu reconheceram, através da Directiva 2000/35/EC, de 25 de Junho de 2000, que as empresas de recuperação extrajudicial e amigável de créditos dão uma extraordinária ajuda à diminuição do prazo médio de pagamentos nas transacções comerciais no seio da União Europeia.

Não entendemos a falta de sensibilidade que este e o anterior Governo sempre manifestaram nesta matéria. Foram várias as solicitações feitas ao senhor primeiro-ministro, ministro da Economia – actual [Vieira da Silva] e anterior [Manuel Pinho] –, secretário de Estado do Comércio [Fernando Serrasqueiro] (com dois pedidos de audiência sem qualquer resposta) e líderes das representações parlamentares. Ninguém se mostrou interessado pelo

enquadramento legal de uma actividade que dá emprego directo a mais de mil portugueses, paga impostos – directos e indirectos –, contribui para a segurança social e presta um serviço meritório e de excelência na ajuda que fornece aos seus parceiros de negócio, à economia real e aos tribunais.

É viável aprovar um diploma legal este ano?

Na minha perspectiva, não só é viável como se afigura da mais elementar justiça. A Lei n.º 49/2004, de 24 Agosto [que define o âmbito e o alcance dos actos próprios dos advogados e dos solicitadores], está incompleta. No seu Artigo 1.º, n.º 7, ficou claramente por definir quais “as profissões ou actividades cujo acesso ou exercício é regulado por lei”. O legislador “esqueceu-se” de regulamentar as empresas. Seria de facto muito simples se, na altura, se tivesse definido de forma consistente e clara que empresas seriam essas.

Gostaria de salientar que, à parte o caso espanhol, a esmagadora maioria dos nossos parceiros comunitários possui legislação própria de enquadramento a esta actividade. Continuamos sem perceber a razão pela qual tem tardado tanto o reconhecimento legal. Acreditamos que será este ano.

Que medidas vai tomar a associação para que isso seja possível?

Sensibilizámos diversas esferas do poder político para a nossa situação e iremos continuar até que, finalmente, nos seja reconhecida razão e se encontre um enquadramento legal para o sector.

Esta situação beneficiaria todos: as instituições clientes, os tribunais, a economia real e os cidadãos em incumprimento, pois teriam, assim, a garantia de uma abordagem profissional e respeitadora de todos os seus direitos cívicos, morais e materiais.

Acrescento, ainda, a preciosa ajuda que os nossos associados poderiam dar ao Ministério das Finanças e da Segurança Social, quando se conhecem os milhões que estão em incumprimento nos Impostos e nas Contribuições para a Segurança Social. O Estado seria, na primeira pessoa, um dos grandes beneficiados com o enquadramento legal e com a ajuda profissional e altamente qualificada nesta matéria.

O complicado mundo do crédito

Numa altura em que a taxa de desemprego ultrapassa os 10% e as taxas de juro ameaçam subir honrar as prestações do crédito torna-se uma tarefa hercúlea. Os bancos estão mais cautelosos a emprestar, os clientes mais contidos a pedir, mas, ainda assim, há muita gente sem pagar o que deve. No final das contas, as empresas de recuperação de crédito têm um papel essencial

Emprestar: “1. Confiar (uma coisa) a outrem, com a condição de ser restituída; 2. Ceder temporariamente; 3. Conceder”. Esta é uma breve definição do Dicionário da Língua Portuguesa 2010, da Porto Editora.

Fazer um crédito não é mais que isto. Alguém – que não tem dinheiro suficiente – pede dinheiro emprestado a outro alguém – que dispõe dessa quantia – e mais tarde vai querê-la de volta, incluindo o pagamento pelo serviço que prestou, o juro. Por mais *naïf* que

esta explicação possa parecer, olhando para os níveis de incumprimento registados em Portugal, ninguém diria que é óbvia.

“O indicador de endividamento sobre o rendimento disponível, em 2008, quedou-se nuns preocupantes 135%. Acredito que, em 2009, o mesmo tenha sido muito perto dos 140%, mas não existem ainda dados disponíveis. Em Novembro passado, último valor disponível, o Banco de Portugal informou que o valor do crédito em incumprimento de particulares se situ-

ava nos 3827 milhões de euros e representava 2,8% do total do crédito concedido aos particulares e às famílias. O montante vem crescendo mensalmente há cerca de dois anos e esta dinâmica de subida vai continuar por todo o ano de 2010.” Quem o diz é António Gaspar, director executivo da Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Crédito (APEREC), que representa uma área de negócio cujo objectivo é assegurar que as prestações que não foram pagas, o sejam.

Entre as razões que levam uma pessoa a não pagar o que deve, estão os chamados “3 D” – desemprego, doença e divórcio que, normalmente, são imprevisíveis e levam a situações de instabilidade do orçamento familiar que não foram acauteladas. Mas António Gaspar defende que essas situações apenas representam 20% do total e que os motivos dos restantes 80% são diferentes: “Cerca de 80% dos incum-

primentos contratuais assenta em contas mal feitas ou, pura e simplesmente, não feitas, por parte dos mutuários.” E se honrar as dívidas está cada vez mais difícil, também aí há prioridades. Vão-se os anéis e ficam os dedos, diz a sabedoria popular, e há uma ordem clara no tipo de créditos que ficam por cumprir: “Primeiro serão os créditos pessoais e cartões de crédito, depois o crédito automóvel, *leasing* ou ALD e, só no final, o crédito à habitação”, adianta o responsável da APEREC.

João Sobral, administrador e CEO

“O indicador de endividamento sobre o rendimento disponível, em 2008, quedou-se nuns preocupantes 135%.”

Emprestar já foi (mais) fácil

Susana Albuquerque,
secretária-geral
da ASFAC



As famílias nunca estiveram tão endividadas e a expressão «dinheiro fácil» soa como uma doce ladainha, que a toda a hora é repetida em rádios, jornais, televisões e *sites*. Será que as empresas que emprestam dinheiro – e que não são bancos – têm lucrado com a crise? Susana Albuquerque, secretária-geral da Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC), fala desta área específica da concessão de crédito e das consequências da crise.

Neste momento, há empresas de crédito – GE Money, GMAC, Crediagora ou Santander Consumer Portugal – que já deixaram de conceder empréstimos aos clientes. Isto significa que o sector está em crise?

É fundamental esclarecer que, de entre as empresas que refere, o Santander Consumer apenas não concede créditos pessoais a novos clientes, ou seja, continuam a conceder crédito pessoal à sua actual carteira de clientes e todos os outros tipos de crédito que comercializam a qualquer pessoa. Em relação à GMAC, a

empresa decidiu, por razões estratégicas, abandonar a actividade de financiamento automóvel em Portugal. De facto, a legislação que veio regular as taxas máximas no crédito ao consumo fez com que algumas instituições financeiras optassem por abandonar a comercialização de alguns produtos que deixaram de ser rentáveis.

Há mais empresas nesta situação?

Na ASFAC, não temos conhecimento da existência de mais empresas que tenham terminado com a concessão de crédito.

A facilidade com que as Instituições Financeiras de Crédito Especializado (IFIC) emprestam dinheiro tem, muitas vezes, um risco elevado e sem garantias. É essa a causa do incumprimento no pagamento desses créditos?

O incumprimento é, regra geral, motivado por factores inesperados, como são exemplo o desemprego, a doença e o divórcio, factores que são incontroláveis na cuidadosa análise de risco de crédito que é feita. Na actual conjuntura, o desemprego é o factor que mais tem contribuído para



da Comfira, uma empresa associada da APERC, disse a 22 de Outubro, ao *Diário Económico*, que 67% da sua carteira de clientes era reincidente e acrescentou: “Temos cada vez mais clientes a que chamamos insuspeitos, aqueles de quem à partida não se espera incumprimento, devido ao seu patamar económico-social”.

Questionado sobre o problema do chamado “crédito malparado”, o Banco de Portugal mostra-se atento ao problema: “Em termos gerais, o aumento dos rácios de incumprimento das famílias e, em particular, das empresas, gera pressões sobre a rentabilidade, liquidez e solvabilidade do sistema bancário português. No contexto de incerteza que persiste na actualidade, um dos riscos para a estabilidade financeira prende-se com os efeitos de interacção entre o sistema financeiro e a economia real, que se reforçam mutuamente. Assim, uma das condições para a recuperação sustentada da economia (portuguesa e internacional) é a estabilização da situação do sector financeiro e, em parti-

cular, do mercado do crédito”.

É o mercado do crédito que muitas vezes recebe as culpas pela situação de endividamento excessivo das famílias e consequente não pagamento. Bancos e Instituições Financeiras de Crédito Especializado, também conhecidas como IFIC, são muitas vezes acusados de emprestarem dinheiro sem garantias e com um elevado risco, mas a Associa-

continua na pág. 8 ▶

o incumprimento. Este é um dos motivos para o qual a ASFAC tem vindo a alertar, nomeadamente para a importância da subscrição de um seguro de protecção ao crédito para evitar situações financeiramente difíceis.

Que medidas têm tomado as empresas associadas, e a própria ASFAC, para reduzir o risco associado ao crédito?

A análise de risco de crédito tem vindo a ser, ao longo dos últimos tempos, cada vez mais aprimorada. Além da informação prestada pelo cliente, as instituições financeiras recorrem a bases de dados com informação positiva e negativa para avaliar a capacidade financeira do cliente.

A entrada em vigor da taxa máxima de 19,6%, para crédito ao consumo, vai complicar a vida dos associados da ASFAC?

Esta taxa reflecte a média das taxas praticadas pelo mercado, não vemos como poderá prejudicar a actividade das instituições de crédito.

As empresas de recuperação de crédito assumem-se como parceiros naturais para as IFIC recuperarem os incumprimentos?

Algumas instituições financeiras têm os seus departamentos de recuperação de crédito que, na maioria dos casos, conseguem chegar a acordo com os clientes e evitar que entrem em incumprimento. Há também instituições financeiras que recorrem a empresas especializadas e legalmente autorizadas para fazer recuperação de crédito.

Que balanço fazem do ano de 2009? Quais as expectativas em relação ao que agora começou?

O ano de 2009 foi marcado por uma queda na concessão de crédito, tanto no que diz respeito a particulares como a empresas. Esta descida advém da conjuntura económica que atravessamos e que retraiu todo o sector financeiro, incluindo o mercado de crédito especializado. Em 2010, esperamos inverter a tendência verificada em 2009.

Agências de rating Os oráculos do mercado

AS AGÊNCIAS de *rating* estão para os governos e para a banca como as inspecções periódicas para os carros – ajudam a perceber o estado de saúde do motor. E os mais recentes diagnósticos dos analistas da Fitch, da Moody's e da Standard & Poor's (S&P) não foram nada favoráveis à situação dos órgãos vitais do Estado português, a saber, a dívida e o défice públicos.

Após a apresentação do Orçamento de Estado para 2010, as análises das agências foram devastadoras. A Fitch avisou que o mais provável era a revisão do risco da República, face às estimativas do défice e da dívida. A S&P disse esperar pelo Pacto de Estabilidade e Crescimento – o compromisso plurianual do País com a Comissão Europeia de domar as contas públicas – para produzir o seu decreto. E a Moody's assinalou a «erosão da sustentabilidade do endividamento» português. Não foi preciso mais – no exterior, os investidores tiveram a percepção de que o risco de emprestar dinheiro ao País havia subido.

O nível de *rating* estabelecido pelas agências é decisivo para estabelecer os juros que o País tem de pagar pelas suas emissões de dívida. Os Estados, para se financiarem, sobretudo em alturas em que a economia está fraca e são necessárias políticas anti-cíclicas – que estimulem o investimento, criando emprego e dinamizando a economia, paralisada pelos temores das empresas privadas e das famílias –, emitem títulos de dívida. O *rating* acaba por ser a bitola que permite estabelecer o juro que os países pagam por esses empréstimos, mais ou menos longos. Quando o risco aumenta, o juro sobre – tal como acontece num simples empréstimo à habitação. Quando o risco desce, os juros também caem. A notação de risco atribuída pelas agências representa, todos os anos, milhões de euros em juros para os contribuintes portugueses.

Nas suas análises, as agências de *rating* – criticadas por não terem antevisto os sinais da crise financeira gerada pelo *sub-prime* – têm em conta os níveis de endividamento, de défice e, naturalmente, da capacidade da economia gerar riqueza. Nações com níveis de endividamento elevados e semelhantes podem ter *ratings* diferentes, devido às capacidades para gerarem riqueza.

Sublinhe-se, ainda, que o *rating* não afecta apenas as emissões de dívida soberana – tem implicações também no crédito concedido pela banca às famílias e às empresas. Ou seja, o risco associado ao País acaba por contaminar todo o sistema financeiro, fazendo disparar os *spreads* do crédito bancário. Os líderes dos principais bancos comerciais portugueses fizeram-no notar, imediatamente após a subida do risco da República portuguesa nos mercados internacionais – BPI e Santander avisaram que os *spreads* dos empréstimos que concedem iam aumentar em linha com os da dívida pública.

ção de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC) defende-se dizendo que tem alertado os consumidores para a importância de subscreverem um seguro de protecção ao crédito de modo a prevenir situações financeiras complicadas. Além disso, em comunicado do passado dia 8 de Fevereiro, o presidente da ASFAC, António Menezes Rodrigues, anunciou que, em 2009, houve “uma queda na concessão de crédito, tanto a particulares como a empresas, fruto da conjuntura económica que atravessamos e que levou a uma retracção de todo o sector financeiro, não tendo o mercado de crédito especializado sido a excepção”. De facto, a associação apresenta dados que mostram que também este sector já teve melhores dias. Lê-se no comunicado: “As associadas da ASFAC concederam menos 17,2% de crédito em 2009, quando comparado com o ano anterior. O recurso ao crédito totalizou 4611 milhões de



euros no ano passado. O crédito clássico somou 2108 milhões de euros, 93% destinado a particulares (crédito ao consumo) e o restante a empresas. Este tipo de crédito, que totaliza 46% dos financiamentos, sofreu uma queda de 21,7 pontos percentuais face ao período homólogo e foi, uma vez mais, determinante para o comportamento do total de crédito concedido. (...) No último trimestre, o crédito a fornecedores, 42% do total de crédito concedido, atingiu o máximo de dois

anos, perto de 572 milhões de euros, apenas superado pelo valor de 606 milhões de euros do quarto trimestre de 2007. Em relação ao destino dos valores concedidos para crédito clássico, ao longo de 2009, 75% destinaram-se à aquisição de meios de transporte, 16% à aquisição de artigos para o lar e 7% a crédito pessoal. Este último tipo de crédito revelou um decréscimo de 52 pontos percentuais, enquanto o crédito para aquisição de meios de transporte diminuiu 15% e o crédito

to lar 24% face ao ano anterior. No final de 2009 celebraram-se 532.262 contratos de crédito clássico, 98% dos quais com particulares. Em média, cada contrato de crédito ao consumo foi de 3730 euros, valor 3% inferior ao apresentado no ano de 2008. O valor médio dos contratos celebrados com empresas, em 2009, cifrou-se em 16.245 euros, cerca de 2,5% inferior ao ano de 2008”.

Mas se emprestar dinheiro não é fácil, recuperar o que não é pago é mais difícil. Em 2008, as empresas associadas da APERC recuperaram 420 mil milhões de euros e resolveram 980 mil processos. Apesar de ainda não ter dados de 2009, António Gaspar não tem grandes expectativas e diz que 2010 também não será fácil: “Espero dificuldades por parte dos mutuários em solverem os seus compromissos contratuais e um inevitável crescimento do crédito vencido junto das famílias.”

Quo vadis enquadramento legal?

NUM SECTOR que todos os anos injecta na economia milhões de euros aparentemente perdidos e alivia os tribunais de milhares de processos há dois compromissos: cumprir um rigoroso código de ética e continuar a lutar por enquadramento legal.

A Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Crédito tem, neste momento, 28 associadas, responsáveis por centenas de postos de trabalho, que representam bancos nacionais e estrangeiros, instituições financeiras de crédito especializado, companhias de seguros, empresas de telecomunicações, empresas exportadoras, entre outras. Pode ler-se no *site* da associação: “No conjunto, os nossos associados têm mais de 5000 clientes em carteira e gerem mais de um milhão de casos que representam um valor superior a €500.000.000,00 em carteira para cobrar”.

E se, depois destes números, percebesse que este sector de actividade não tem legislação específica que enquadre a sua actividade? Além do registo comercial, de um capital social superior a €5 mil e da definição do objecto social na área da recuperação extrajudicial e amigável de dívidas ou créditos, nada mais é necessário para começar a

actuar no mercado. E se lhe dissermos que empresas como a Coface ou a Castelo & Duarte, Lda. (associadas da APERC) trabalham directamente com o Estado, respectivamente com o Fundo de Garantia Automóvel e as Secretarias de Execução Judicial? Por mais estranho que possa parecer, é um facto que estas empresas trabalham à margem da lei, já que, não há nenhuma entidade que as fiscalize e controle.

Na última meia dúzia de anos, a batalha da Associação tem sido essa, a de insistir com o Governo para que legisle e reconheça a importância deste sector. [Veja a entrevista ao presidente da APERC, nas páginas 4 e 5.] E porque querem as empresas de recuperação de crédito ser fiscalizadas? Para que outras empresas que actuam no mercado e não cumprem padrões de relacionamento com os clientes baseados no civismo e no respeito pelo cidadão deixem de actuar. Neste momento, o único documento que rege a actividade dos recuperadores de crédito é o código de conduta da Associação, a que as empresas se vincularam.

Homens de cartola e fraque a perseguir pessoas na rua, carros estacionados à frente dos locais de residência ou traba-

lho são modos de actuação condenáveis e que não são toleradas pelo sector da recuperação. É porque são “recuperadores” e não “cobradores”, como sublinha António Gaspar, director executivo da APERC, que a legislação devia ser aprovada o mais depressa possível: “Esta situação beneficiaria todos: as instituições clientes, os tribunais, a economia real e os cidadãos em incumprimento, pois teriam, assim, a garantia de uma abordagem profissional e respeitadora de todos os seus direitos cívicos, morais e materiais”.

E porque razão os governos competentes não alteraram já esta situação? Questionámos, por *e-mail*, o Ministério da Economia Inovação e Desenvolvimento (MEID), que tem a tutela desta matéria, e esperamos duas semanas pela resposta. Nada. No último contacto telefónico, antes do fecho deste suplemento, a assessora de imprensa Helena Botelho informou que no gabinete de assessoria do MEID não trabalhavam em função do fecho de publicações e que a resposta chegaria quando houvesse novidades sobre o assunto em questão. Como não havia, não houve resposta. Mais do mesmo, que o diga a APERC.

Entrevista a Xavier Cendra, gerente da Segestión

“O mercado português é muito mais rígido que o espanhol”

Xavier Cendra é gerente da Segestión, o grupo espanhol que actua em Portugal através da SGPU. Apostado no crescimento em terras lusas, o catalão traça a grande meta para 2010: comprar uma empresa nacional consolidada, para aumentar a quota de mercado

Estão em Portugal, através da SGPU, há dois anos. Qual o balanço?

Trabalhamos em Portugal há muitos anos; a S.G.P.U só veio alterar a fórmula de actuação. Deixámos de trabalhar Portugal a partir da nossa carteira de clientes para trabalhar em Portugal à procura de novos clientes. O saldo é, sem dúvida, claramente positivo, embora ainda não tenhamos recuperado o investimento. Estamos a conhecer o mercado comercial português e as suas especificidades em profundidade, porque quando aterrámos em Lisboa ele era completamente desconhecido.

Por que razão escolheram o mercado português para se lançarem na internacionalização?

Primeiro, porque reconhecemos um enorme potencial na introdução da nossa experiência na reclamação de dívidas e, depois, devido à proximidade e simpatia que os sócios da empresa (todos os catalães) sentem pelo povo português.

Ainda é possível crescer?

Sem dúvida. Estamos a pensar acelerar a nossa evolução com a aquisição de uma empresa de gestão de dívidas portuguesa já consolidada, e temos projectos para crescer a médio prazo, em França, Grã-Bretanha e Alemanha.

Qual a quota de mercado da SGPU, neste momento, em Portugal?

Muito pequena, para a meta que traçamos. Mas temos a vantagem de ser a única empresa especializada em

Reconhecemos um enorme potencial na introdução da nossa experiência na reclamação de dívidas

B2B, já que as restantes empresas estão principalmente dedicadas à dívida de consumo ou B2C.

Quais as principais diferenças entre os mercados espanhol e português?

O mercado português é muito mais rígido que o espanhol e isso afecta negativamente a economia portuguesa. A legislação é mais proteccionista, em relação aos trabalhadores, levando a atitudes defensivas dos empresários que reduzem a criação de emprego. Mas os custos, na generalidade, são mais baixos em Portugal.

O facto de não haver regulação no sector, além do código de conduta da APERC, tem consequências negativas na actividade?

Sem dúvida, mas esta falta de regulamentação tem os dias contados, pois a legislação europeia também irá obrigar Portugal a liberalizar esta actividade. Algumas regulamentações incidem directa e negativamente na nossa actividade, obstruindo uma tarefa que consiste, simplesmente, em conseguir que uma das partes de um pacto ou contrato cumpra o que prometeu, ou seja, pagar.

Na economia portuguesa, em geral, estas regulamentações diminuem o interesse e reduzem a actividade económica. Deixe-me dar-lhe um exemplo: criar dez empresas, neste enquadramento de regulamentação rígida e desincentivadora, seria o mesmo que, com uma conjuntura mais flexível e que melhor assegure o pagamento, criar 20. O dobro. Sendo que desemprego reduzia para metade.

A crise potencia o negócio?

A crise tem um efeito bipolar: em primeiro lugar, tendo as empresas mais dívidas, aumenta o número de potenciais clientes. No entanto, as empresas, assim como os devedores, têm menos dinheiro, e isso dificulta o trabalho.

Xavier Cendra,
gerente
da Segestión



Além da recuperação de crédito, o grupo Segestión tem outras áreas de negócio em Espanha. A ideia é alargar esses serviços ao mercado nacional?

Infelizmente, com a rigidez legislativa que referi anteriormente, é impossível. Esperemos que termine e possamos também em Portugal ser uma empresa de serviços integral, advogados, economistas, contabilistas, especialistas em recursos humanos, de propriedade industrial...

O desemprego atinge, em toda a Península Ibérica, valores históricos. Isso torna as dívidas mais difíceis de cobrar?

Sem dúvida, embora afecte mais as dívidas B2C.

Quais as expectativas para o ano de 2010? Há metas definidas?

Durante 2010, pretendemos consolidar a nossa presença no mercado português, absorvendo uma empresa competitiva e alcançar o equilíbrio nos nossos resultados.

Entrevista a Luís Sousa, presidente da Logicomer

“Temos a ambição e o sonho de que a Logicomer seja líder mundial”

Luís Sousa, presidente da Logicomer, é um homem otimista, apesar da crise. A grande aposta da empresa que dirige é continuar a internacionalizar e a lançar novos produtos tecnológicos que surpreendam o mercado. Para continuar a liderar

Dominam o mercado, são uma PME líder e ganham prémios pela inovação tecnológica. O que é preciso para continuarem no 1.º lugar do pódio?

Cada vez mais, as empresas financeiras e os bancos se concentram no seu *core business* e nós percebemos, durante estes 20 anos, a necessidade de evoluir na área da gestão e recuperação de crédito. Essa visão estimula o desenvolvimento e aperfeiçoamento de novas técnicas, ao nível do desenvolvimento tecnológico mas, também, humano e de gestão. O nosso caminho nesta actividade é manter uma política de reinvestimento na criação de novas tecnologias, cerca de 35% do nosso investimento já é direccionado para esse fim. Além disso, continuaremos a apostar forte na formação do nosso “exército disponível”.

São estes pilares que nos têm mantido ao mais alto nível no mercado, porque temos uma forte preocupação na implementação e criação de novas soluções. Criamos valor, metas, ferramentas e novas metodologias.

Temos grandes ambições a nível internacional, procuramos parceiros, investidores e empresários que acreditem que o nosso know-how tem futuro espalhado pelo mundo

A Logicomer assume-se como uma empresa internacional. Que balanço fazem da entrada em Espanha?

Estamos conscientes que faz sentido estar presente em vários países e Espanha foi como uma “incubadora”, uma experiência muito rica. Somos e fomos corajosos em investir numa altura de grandes dificuldades e de extrema exigência dos mercados internacionais.

Temos tido defeitos e virtudes, mas ambos os casos permitem-nos afirmar que, a nível internacional, temos uma empresa “madura”. Saímos de Portugal sem apoios, nem ajudas, fomos pelo nosso pé, com a nossa carteira, e temos todo o orgulho em fazer parte do pequeno universo de empresas portuguesas que

tiveram essa coragem.

Temos grandes ambições a nível internacional, procuramos parceiros, investidores e empresários que acreditem que o nosso *know-how* tem futuro espalhado pelo mundo. A Logicomer tem um nível de serviço equivalente ao das melhores companhias existentes no mundo.

Estavam preparados para a dimensão do mercado espanhol?

Sim, sempre tivemos a perfeita noção que Espanha é, no mínimo, três vezes maior que Portugal a todos os níveis, população, extensão geográfica e, também, em incumprimento financeiro. Por isso, é o melhor país para iniciar uma experiência de internacionalização a este nível.

Querem ser líderes no mercado ibérico?

Temos a ambição e o sonho de que a Logicomer seja líder mundial. Não queremos ficar nos países abrangidos pelas siglas *pigs* e *stupid*. Estas siglas, atribuídas pelos mercados, procuram identificar os países mais vulneráveis, na actual crise financeira e económica.

E a entrada em França?

Estamos no mercado Francês desde Outubro de 2009 e esperamos implementar as nossas ferramentas em vários países da Europa e América do Sul muito brevemente. Vai ser uma grande surpresa para o mercado, mas vai acontecer. Temos de acreditar no nosso trabalho e na nossa capacidade.

Já foi presidente da APERC e conhece o sector português melhor que ninguém. Como o caracteriza?

O mercado português tem um grande potencial de crescimento nesta área, existe uma oportunidade real de criação de um serviço total às empresas.

A Logicomer, por exemplo, lançou este Verão o serviço denominado *one-shop-stop*, que tem por ob-



jectivo o tratamento total do crédito vencido e não pago, bem como um serviço de prevenção. Iniciámos o nosso trabalho com uma estratégia preventiva levando-o até ao final de vida, passando pelo contacto e acções em função da etapa, risco, produto, antiguidade e respectivo ciclo.

O mercado nacional ainda não tem legislação específica, mas o senhor esteve envolvido na elaboração do anteprojecto de lei. Que comentário lhe merece o arrastar da situação?

As empresas de gestão e recuperação de crédito estão reguladas pela Lei Geral, no entanto, a criação de uma regulamentação específica poderá ser entendida como uma forma de bloquear a entrada no mercado de novas empresas. Este Governo, e os anteriores, nunca levaram muito a sério esta actividade. Esquecem-se, ou ignoram, que criamos milhares de empregos, evitamos a entrada em tribunal de milhares de processos, pagamos milhões de euros de impostos directos e indirectos. Neste momento, não é uma preocupação, nem um objectivo. Em Portugal, queixamo-nos de ser um país burocrático, no entanto, lutamos exactamente no sentido oposto.

Na minha opinião, não é necessária a criação de legislação específica para esta actividade. Essa guerra



para a Logicomer já acabou. Sou da opinião que as entidades que recorrem a empresas como a Logicomer devem estar atentas a alguns factores que podem ser relevantes. Hoje, e sempre, em todas as actividades, teremos empresas boas e más, sendo que essa separação é facilmente verificada por quem contrata.

O facto de vivermos uma grave crise económica é benéfico para o crescimento da vossa actividade, ou torna mais difíceis as cobranças?

A Logicomer tem crescido de forma constante, independentemente da conjuntura económica e financeira. Sabemos que o aumento do nível de desemprego e dos problemas sociais tem uma influência directa ao nível do incumprimento, isso é público. No entanto, devemos ter bem presente que os Estados estão empenhados e têm dado um conjunto de apoios e incentivos às famílias e às empresas.

Por outro lado, as taxas de juro estão a níveis historicamente baixos, o que alivia, em muito, os gastos com o serviço da dívida. Não podemos é, pura e simplesmente, justificar os nossos incumprimentos com a crise. Há tempos referi que estamos a atravessar a “crise da riqueza”, de qualquer forma, a economia vive de ciclos, e aquilo que é um problema pode muito bem ser uma solução.

Qual o valor da dívida recuperada no ano passado?

Foi melhor ou pior que em 2008?

No que diz respeito à nossa companhia, o montante da dívida recuperada durante o ano de 2009 foi superior ao montante recuperado durante 2008. A nível do mercado, infelizmente, não temos dados disponíveis, mas sabemos, em função das apresentações de resultados, que algumas entidades registaram um decréscimo ao nível das recuperações de crédito em incumprimento durante 2009.

Porquê?

O facto de ter sido superior não implica que tenha sido melhor, dado que ficou aquém do esperado. De qualquer forma, trabalhamos diariamente para superar as metas propostas, nomeadamente via introdução de novas metodologias e integração vertical do processo de cobrança.

Começaram por tratar de penhoras, passaram a recuperar crédito e agora fazem aquisição de portefólios de dívidas. Há outros ramos na área financeira onde pretendam actuar?

A Logicomer é uma *one-stop-shop* na gestão e recuperação de créditos. Prestamos serviços de gestão e recuperação de créditos de forma integrada, abrangendo directa e indirectamente todos os serviços necessários, desde o primeiro contacto até à conclusão do processo de recuperação extrajudicial. A nossa

actuação permite aos nossos clientes segmentarem os contratos em incumprimento e recorrerem aos tribunais apenas nos casos onde, previsivelmente, o resultado lhes seja favorável, tendo em conta o actual panorama da justiça. Temos como objectivo fundamental acrescentar valor aos nossos clientes, não pretendemos substituí-los nem concorrer com eles. Este é um ponto assente.

Além de instituições de crédito agora também trabalham com a PT. O objectivo é alargar a recuperação de crédito a outros parceiros que não os da área financeira?

No início da nossa entrevista fiz alusão à necessidade das empresas se concentrarem no seu principal negócio. A Logicomer não irá, certamente, fugir a este princípio. Estamos focados, essencialmente, na prestação de serviços integrados de gestão e recuperação de crédito às empresas financeiras. Sem prejuízo de prestarmos serviços a outras entidades privadas e públicas, o que fazemos desde há muitos anos, nomeadamente à PT e ao Ministério da Justiça.

Retiram milhares de processos ao sistema judicial, todos os anos. É possível avaliar o valor que o Estado poupa pela existência de empresas como a vossa?

É verdade que, ao recuperarmos milhares de processos em situação de incumprimento, evitamos, indirectamente, que milhares de processos dêem entrada no

Para o ano de 2010, perspectivamos um aumento da capacidade de produção, a manutenção do ambiente competitivo e a realização de algumas operações de concentração

sistema judicial. Não sabemos se o Estado poupa ou deixa de ganhar com a não entrada destes processos.

É público que o sistema judicial carece de um conjunto de características fundamentais para dar resposta às necessidades actuais. O sistema judicial tem de ser mais flexível, mais especializado, mais rápido, menos burocrático, mais barato e, em consequência, mais justo.

Quais as expectativas para o ano de 2010, em relação à área de negócio e à Logicomer?

Perspectivamos um aumento da capacidade de produção, a manutenção do ambiente competitivo e a realização de algumas operações de concentração. Prevemos e esperamos que 2010 seja mais um ano de crescimento ao nível dos montantes recuperados para os nossos clientes. Vamos continuar a procurar antecipar o mercado e, quem sabe, surpreendê-lo, nomeadamente com o lançamento de novos serviços e entrada em novos mercados.

Entrevista a João Calisto, Tomás Nascimento e Vasco Costa, administradores da Credicontrolo

“A recuperação de créditos em mora passou a ser uma prioridade do país”

João Calisto, administrador da Credicontrolo, encara com optimismo o ano de 2010 e aposta na fidelização do cliente como forma de otimizar o processo de recuperação de dívidas

Depois de uma década no mercado e de, no ano passado, ter relançado a imagem, onde quer chegar a Credicontrolo?

A Credicontrolo é uma empresa criada em Dezembro de 1996 e é pioneira na actividade de recuperação telefónica em Portugal. A nossa experiência profissional teve como base a formação adquirida na área financeira. Hoje, contamos com uma equipa composta por profissionais competentes e disponibilizamos aos nossos parceiros de negócio uma área de *contact center*, com meios tecnológicos de última geração, de forma a garantir uma gestão correcta e eficaz. No início de 2008, inaugurámos uma delegação na Zona Norte do país, com sede no Porto.

Nos últimos anos, tem havido um aumento da procura dos serviços de *outsourcing* e isso fez com que a Credicontrolo tenha crescido e angariado novos parceiros. O mercado onde actuamos está em franco desenvolvimento e as empresas procuram uma solução especializada, rápida económica e eficaz. A Credicontrolo pretende abranger todos os segmentos de negócio que necessitem de especialistas e, em simultâneo, que considerem relevante o acompanhamento e fidelização dos clientes existentes. Consideramos que esta é a única forma de um crescimento sustentável e que traga valor acrescentado.

Quais as vantagens de oferecer serviços nas áreas de recuperação de crédito e ClientCare?

Há cerca de um ano e meio a Credicontrolo criou uma marca denominada ClientCare. Esta marca surgiu com base no *know-how* adquirido na área de gestão de recuperação de crédito. Verificámos que uma larga percentagem dos processos que nos chegavam como incumprimentos mais não eram do que clientes, que, a dada altura da sua relação comercial com o nosso parceiro, invocavam dificuldade em resolver certo tipo de reclamações. Assim, a ClientCare oferece uma gama alargada de serviços na área de fidelização e acompanhamento de clientes. O conjunto dos dois serviços proporciona aos nossos parceiros as seguintes vantagens: potenciar a relação com o cliente; acompanhamento numa fase anterior à recuperação de crédito; maior nível de eficácia na



João Calisto e Tomás Nascimento, da Credicontrolo



Vasco Braga Costa, da Credicontrolo

abordagem ao cliente após a data de vencimento; diminuição do prazo médio de recebimento; e conversão dos incobráveis em liquidez. Ambos os serviços promovem a redução dos custos operacionais, ao mesmo tempo que conduzem a um aumento dos índices de recuperação, pois o serviço é prestado por uma entidade especializada. O valor acrescentado da parceria não se resume aos valores efectivamente recuperados mas, também, e com base nas informações da gestão dos clientes, à optimização dos processos internos por parte do nosso parceiro.

Como caracteriza o cliente-tipo da Credicontrolo?

São normalmente grandes empresas, que se encontram no sector financeiro, das telecomunicações e *utilities*, entre outras. Actuamos ainda noutras áreas de negócio em empresas de sectores estratégicos com grandes volumes de facturação e/ou de processos incobrados.

Que balanço faz do ano que passou?

De um modo geral, o balanço que fazemos é positivo. Em primeiro lugar, porque houve uma maior

preocupação por parte das empresas na fidelização e acompanhamento dos seus clientes e, em segundo, pela necessidade de uma melhor recuperação no que diz respeito ao crédito malparado.

O valor da dívida recuperada foi melhor ou pior que em 2008? Porquê?

O valor da dívida recuperada em 2009 foi melhor do que em 2008. Porque verificámos um aumento da procura por parte do mercado relativamente aos nossos serviços, quer da fidelização e acompanhamento de clientes, quer da recuperação de crédito.

Os resultados globais da Credicontrolo, em 2009, foram influenciados pela crise?

Em parte foram influenciados pela crise dado que existiu um aumento do número de processos entregues para gestão, o que influenciou positivamente os resultados globais.

O que espera deste novo ano?

O futuro passa pelo constante desenvolvimento da metodologia de recuperação (acompanhando a evolução dos nossos parceiros e dos seus clientes) e pela oferta de novas soluções suportadas em tecnologia de ponta, que permita satisfazer as reais necessidades dos clientes.

Pensando na actual conjuntura económica, a gestão de recuperação de créditos em mora passou a ser uma prioridade. Em virtude da existência de uma menor liquidez no mercado, a estratégia definida pela Credicontrolo passará sempre pela interligação da fidelização e acompanhamento de clientes com a recuperação efectiva dos valores em crédito. Estamos certos de que podemos potenciar as vertentes qualitativa e quantitativa na prestação do nosso serviço.

Entrevista a Pedro Almeida, director comercial da Effico

“Registámos um crescimento considerável nos volumes tratados face ao ano anterior”

Estão em Portugal há sete anos. Qual o balanço?

A Effico Portugal, criada em 2003, conta com mais de 70 colaboradores. Temos vindo a consolidar o posicionamento no mercado e somos uma empresa de referência na recuperação de crédito. A oferta integral dos nossos serviços vai desde a recuperação de crédito em *contactcenter* até à fase de pré-contencioso e recuperação presencial, bem como a compra de carteira. Prestamos um serviço que é uma mais-valia, porque disponibilizamos estudos e análises estatísticas que permitem aos nossos parceiros utilizar essa informação como ferramenta de trabalho, facilitando a optimização dos processos internos.

Que vantagens existem em pertencer a um grande grupo económico internacional?

A Effico é uma empresa multinacional do Grupo BNP Paribas, que se dedica exclusivamente à gestão e recuperação de crédito em regime de *outsourcing*.

O facto de pertencermos a um dos maiores grupos financeiros mundiais permite-nos orientar a nossa actuação na especialização dos nossos serviços. Fazemo-lo com base no “*savoir faire*”, num sistema informático específico do grupo e respeitando o modelo de deontologia e normas do BNP Paribas. Desta forma oferecemos confiança e credibilidade.

Actuam em diversas áreas de negócio. Qual a que mais tem crescido?

O *target* da Effico encontra-se nos sectores financeiro, telecomunicações e *utilities*, mas, também, nos que procuram empresas de primeira linha, com grandes volumes de facturação. Nos últimos anos, o sector que apresenta um maior nível de crescimento na nossa actividade é o sector financeiro.

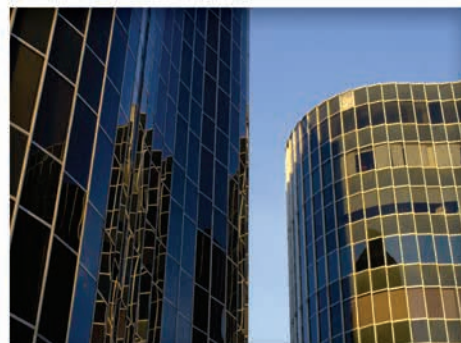
Qual o valor total dos incumprimentos recuperados em 2009?

Temos assistido a um crescimento da procura dos serviços de *outsourcing*, nesta área de negócio. O ano

de 2009 confirmou a tendência de crescimento da Effico a nível internacional, com a aquisição de novos parceiros nos segmentos *target*. Registámos um crescimento de 58%, relativamente ao ano anterior, no que diz respeito ao volume total de créditos recebidos para recuperação.

Quais as expectativas para o sector e para a Effico no ano de 2010?

A nossa expectativa passa pela manutenção da actual situação até final do 1.º semestre de 2010 e uma previsão de melhoria no 2.º semestre para o sector da recuperação de créditos, associada a uma diminuição dos valores transmitidos em número de processos. Pretendemos consolidar a nossa oferta integral ao mercado, com o desenvolvimento da oferta de recuperação presencial, assim como a gestão de activos via judicial, apresentando, desta forma, serviços que abrangem toda a cadeia de recuperação.



EFICÁCIA, QUALIDADE e CONFIANÇA
são o nosso objectivo



A BNP PARIBAS company 

Serviço integral de recuperação de crédito:

-  Recuperação em contact-center
-  Gestão de activos via judicial
-  Recuperação presencial
-  Compra de carteiras

Uma empresa jovem, orgulhosa da sua posição de referência no mercado açoriano e continental

Idelberto de Melo,
sócio-gerente



A Objectivo Principal – Consultoria e Recuperação de Créditos, Lda. iniciou a sua actividade em Junho de 2008.

Sendo uma empresa jovem, orgulha-se de ter já conquistado, com o seu empreendedorismo e rigor profissional, uma posição de referência no mercado açoriano e continental.

Assumindo sempre uma postura de seriedade e credibilidade, a empresa aposta numa relação de confiança e satisfação com os seus clientes e parceiros.

A sua área preferencial de negócios, Gestão e Recuperação de Créditos, tem como objectivo a resolução amigável e extrajudicial de créditos, assentando numa abordagem motivacional e humanizada junto dos clientes devedores, contribuindo de forma decisiva para a diminuição de conteúdos em tribunal.

Para além da sua actividade preferencial, a Objectivo Principal abrange outras áreas, tais como a Consultoria, a Contratação Pública e Alvarás e o Lobbying.

A Objectivo Principal, apostando no seu crescimento, pretende investir em novas tecnologias de informação, que passam pela gestão documental e pela implementação de um *website* dinâmico, possibilitando a criação de uma interface entre a empresa e os seus clientes.

CONTACTOS

Av. Inf. D. Henrique, n.º 47, 6.º Esq.
9500-150 Ponta Delgada – São Miguel – Açores
Tel.: +351 296 308 840
Fax: +351 296 098 215
E-mail: geral@objectivoprincipal.com
Site: www.objectivoprincipal.com



Somos a Chave para o Sucesso da sua Empresa.

O mercado, hoje, ao recorrer às empresas de consultoria e prestação de serviços tem como objectivo acrescentar valor. É este o *core* dos nossos serviços. A Objectivo Principal assenta na criação e manutenção de uma *cultura de serviço* operacionalizada por uma equipa de profissionais qualificados que interagem directamente com os clientes.

Conheça os nossos Serviços:

Gestão e Recuperação de Créditos

Reconhecendo que os créditos em atraso de pagamento são receitas pendentes das empresas, a **Objectivo Principal**, estando associada à APERC [Associação Portuguesa de Empresas e Recuperação de Créditos], e sendo a única operadora desta actividade na Região Autónoma dos Açores, procura assumir uma postura relacional e directa com os clientes devedores, visando, no mais curto espaço de tempo, a sua recuperação aos activos das empresas credoras.

Consultoria e Gestão de Empresas

- Consultoria financeira e gestão de empresas;
- Contratação Pública e Formação Profissional (certificada no âmbito do Novo Código de Contratação Pública);
- Gabinete especializado em processos de Alvará e Concursos Públicos para a actividade de Construção Civil [empresa inovadora nos Açores];
- Desenvolvimento e planificação de serviços de lobbying.



www.objectivoprincipal.com

Av. Infante D. Henrique, N.º 47 - 6.º Esq. 9500 - 150 Ponta Delgada • Tel: 296 308 840 • Fax: 296 098 215 • e-mail: geral@objectivoprincipal.com



Alejandro Lucero,
Conselheiro Delegado
da Multigestión Iberia

Visão internacional

A MULTIGESTIÓN é uma companhia especializada na gestão de cobranças e aquisição de carteiras de crédito, sendo uma referência no mercado, tanto em Espanha como em Portugal, graças ao serviço personalizado, que visa a satisfação dos seus clientes

Falemos, então, da trajetória da MULTIGESTIÓN, quem é esta companhia?

Somos uma multinacional composta essencialmente por colaboradores do sector bancário. A empresa, de dimensão local, foi criada em 1992, atingindo dimensão internacional em 2007, quando o grupo GFKL – líder de mercado na Alemanha – adquiriu a maioria do capital. Temos uma visão internacional, sendo especialistas na gestão de cobranças e na compra de carteiras e crédito, desenvolvendo-se esta última apenas em Espanha. Somos a única empresa a desenvolver ambas as actividades em simultâneo.

Somos ainda pioneiros na aquisição e gestão de carteiras de dívida hipotecária, possuindo uma vasta rede de agências em Espanha, permitindo à MULTIGESTIÓN trabalhar com clientes de reconhecida notoriedade. Em Portugal, operamos em Lisboa e Porto, oferecendo serviço de gestão de cobranças/recuperação de dívida para terceiros.

branças/recuperação de dívida para terceiros.

Qual é a forma de actuar da MULTIGESTIÓN?

Podemos fazer todo o processo de gestão da cobrança: do esforço de cobrança através de chamada telefónica, até chegar à fase de contencioso; em qualquer caso, possuímos *know-how*, experiência adquirida... Ao contrário de muitas empresas que surgiram pela situação de recessão em que vivemos. Para fazer frente a esta situação, temos uma equipa que gera valor, dispondo também de excelentes ferramentas informáticas... Lembremo-nos de que se trata de um negócio de grandes volumes de dados e de operações.

Convém ainda lembrar o RIGOR com que desenvolvemos a nossa actividade, já que a imagem e prestígio dos nossos clientes está nas nossas mãos, quando actuamos em sua representação, no momento do esforço de recuperação de uma dívida. Se assim não fosse, os grandes clientes não confiariam na MULTIGESTIÓN.

Falando de clientes, poderia ser mais específico?

Principais bancos de Espanha e Portugal, outras instituições de crédito e parafinanceiras, caixas de aforro, empresas de telecom, meios de comunicação.

Como vê a MULTIGESTIÓN o seu futuro? Qual o seu Plano Estratégico?

Manteremos três prioridades:

Diversificação: manter a liderança na gestão de cobranças para as entidades financeiras e parafinanceiras, levando este *know-how* a outros sectores;

Qualidade de serviço: consolidar a nossa liderança neste âmbito e reforçar a percepção da mesma por parte dos clientes e concorrentes;

Crescer em RH: estamos abertos a profissionais dos sectores bancário, imobiliário e jurídico que gostem dos desafios de uma actividade dinâmica, gratificante, com possibilidades de desenvolvimento profissional, com o apoio de uma grande multinacional.



SOMOS LÍDERES NA COMPRA E GESTÃO INTEGRAL DE DÍVIDA!

- Somos uma referência no mercado desde 1992.
- Oferecemos um serviço “à medida” ajustado às necessidades dos nossos clientes.
- Contamos com uma equipa de mais de 400 profissionais altamente especializados e comprometidos com o nosso projecto.
- Procuramos a excelência em tudo o que fazemos.
- Somos líderes em todas as nossas áreas de actividade.
- Contamos com a confiança de muitos clientes de reconhecido prestígio.
- Fomos pioneiros na aquisição e gestão de carteiras de dívida hipotecária.
- Temos uma ampla rede de agências por toda a Península Ibérica para estar mais perto de si!



Entrevista a João Sobral, administrador/CEO da COMFIRA

“Empresa com visão ibérica”

Há 15 anos que actuam no mercado da recuperação de crédito. O que mudou, desde essa data?

Mudou o número de empresas dedicadas à recuperação de créditos. Há oito anos seriam não mais do que uma dezena e hoje contam-se mais de quarenta, sendo que menos de trinta estão inscritas na APERC.

Mudou também o tipo de empresa. A maioria visava, sobretudo, a recuperação e comercialização de bens objecto de contratos financeiros incumpridos. Algumas especializaram-se e evoluíram nesse âmbito outras mantiveram a sua actividade mista, conjugando o serviço referido com o de cobrança extrajudicial. Outras, ainda, entre as quais se inclui a **COMFIRA**, foram projectadas e consolidaram a sua imagem pela eficiência e idoneidade nos serviços de recuperação de créditos através da acção de cobrança comercial e amigável, privilegiando a resolução dos incumprimentos pela via financeira antes de qualquer retoma de bem, que se fará certamente caso não haja outra solução.

O tipo de clientes servidos pelas empresas de recupe-

ração também mudou. Além das sociedades financeiras mobiliárias, a banca tradicional e as IFICs passaram a recorrer com frequência aos nossos serviços. Recentemente, também se verificou a procura por parte de grandes empresas comerciais e de serviços, que pretendem recuperar créditos vencidos e reduzir prazos médios de cobrança.

A COMFIRA assume-se como uma empresa com visão ibérica. Que balanço fazem da vossa presença em Espanha?

Positivo, mas lento. No entanto, a dimensão das carteiras permite elaborar planos operacionais adequados de região para região.

Importante é a parceria que desenvolvemos com o Grupo Gesa, que neste momento implementa em todo o norte de Espanha um serviço altamente eficaz de gestão e recuperação de créditos. É um serviço vocacionado para o mercado não financeiro, mas que não esquece as numerosas Cajas que actuam localmente. Assenta integralmente na plataforma de gestão COM.sigra, desenvolvida pela **COMFIRA** há seis anos, e no pacote de formação COM.forma, como



João Sobral,
administrador/CEO
da COMFIRA

principal fonte de preparação dos seus quadros. Em 2010, prevemos afirmarmo-nos neste mercado com a segurança que nos inspira um grupo económico firme e de nome conceituado.

Qual o valor da dívida recuperada em 2009? Foi melhor ou pior que em 2008?

No ano de 2009 recuperámos efectivamente 57.432.019€ dos 140.200.557€ que nos foram confiados pelos nossos clientes. Cerca de 85% dos valores referem-se a clientes do mercado financeiro. Face a 2008, verificou-se um aumento de carteira de 36,6%, enquanto os valores recuperados apenas cresceram um pouco menos de 20%.

COMfIRA



15 anos a
Ajudar a Cumprir...Criando Valor

Porto – Lisboa – Funchal

www.comfira.pt



Entrevista a Alexandrina Freitas, directora da Servesco

“2009 foi um ano de forte crescimento”

A Servesco é recente em Portugal, mas pertence a um grupo com mais de quarenta anos no mercado. Isso tem sido uma mais-valia?

A experiência adquirida há mais de quarenta anos é sempre uma mais-valia para a Servesco e para os clientes. O Grupo Esco é constituído por profissionais qualificados, motivados e com uma grande capacidade de adaptação às exigências de cada mercado. A chave do sucesso do grupo é esta: adaptarmo-nos às mudanças da forma rápida e adequada. Só assim conseguimos prestar um serviço eficaz.

Há empresas portuguesas a ir para Espanha porque dizem que o mercado português está saturado. A

Servesco fez o caminho contrário, porquê?

A Servesco surge em Portugal pela oportunidade de negócio no segmento do sector financeiro, banca e das grandes empresas. Estamos preparados para gerir grandes volumes de dívidas por credor, devido à plataforma informática em que nos apoiamos. Não concordamos que o sector português esteja saturado, pelo menos no segmento a que nos dedicamos. Os clientes comuns a Portugal e Espanha foram os maiores impulsionadores da nossa entrada no mercado.

Qual o balanço da presença em Portugal?

O balanço é bastante positivo. Ainda este mês mudámos de instalações, por

causa do rápido crescimento que temos tido. Os nossos serviços são solicitados em Espanha, por clientes captados em Portugal, essa é a melhor prova.

A Servesco apoia-se num sistema informático próprio e em centros de telegestão. A velocidade é essencial para uma cobrança eficaz?

As novas tecnologias permitem simplificar e otimizar a nossa capacidade operativa, de gestão e produção. Permitem a distribuição automatizada de carteiras, em função do tipo de dívida a que cada grupo de trabalho está afecto, trabalhando on-line, num serviço ininterrupto.

Uma gestão rápida no tempo e a antecipação a outros credores são factores essenciais para aumentar a taxa de sucesso na cobrança de créditos.

Como avalia 2009, comparando com o ano anterior?

Sentiu-se um grande impacto a nível de crédito malparado originado pelo sobreendividamento das famílias, sobretudo devido às altas taxas de desemprego. Mas em 2008 sentiu-se este impacto de forma mais brusca. Houve a necessidade de nos ajustarmos a um novo cenário financeiro dos clientes e dos devedores. Reforçámos as equipas de trabalho e investimos nos recursos humanos, ao nível de formação, para que rapidamente se adaptassem a esta nova conjuntura. As medidas tomadas foram as mais acertadas, pois, para a Servesco, 2009 foi um ano de forte crescimento.

Experiência,
profissionalismo
e vocação de
serviço



SERVESCO

Serviços Esco-Expansión
Portugal, Ld^a

Entrevista a António Gonçalves, presidente do Grupo Ferrol

“A qualidade continua a não ter relevância no nosso País”

António Gonçalves, presidente do Grupo Ferrol, defende a qualidade e o bom-nome na recuperação de crédito. Diz que a crise veio dificultar o trabalho, mas que é preciso continuar a actuar de forma digna

Desde 1991 que se dedicam à recuperação de crédito. Quase duas décadas depois, o que mudou no sector?

Mudou muita coisa, desde o aparecimento de novas empresas com bons profissionais, até ao nascimento de empresas sem o mínimo de preparação e princípios a todos os níveis, que criam por vezes uma imagem deturpada do sector, que se quer de qualidade e rigor. Em 2005 chegaram a Espanha. Que avaliação fazem da internacionalização?

Fomos para Espanha em 2005. Para a Ferrolserviços foi bom, pois criámos um novo mercado, onde continuamos a trabalhar, felizmente com sucesso. Não é fácil, especialmente quando falamos do recrutamento de pessoas e da sua formação, com o grau de exigência que temos.

Têm intenções, a curto prazo, de entrar noutra frente de trabalho?

De imediato, não. Neste momento os nossos quadros estão demasiado ocupados, para que possamos abrir outra frente de trabalho.

Como entendem a inexistência de legislação específica no sector da recuperação de crédito, quer em Portugal quer em Espanha?

A verdade é que não entendemos que isto aconteça, quer em Portugal quer em Espanha. A APERC anda a debater-se com este problema em Portugal já há uns anos, mas ninguém a ouve. O que temos é consciência de que criamos emprego, criamos riqueza, pagamos impostos e portanto somos úteis ao País.

Além dos serviços que actualmente prestam, pensam entrar noutras áreas da área financeira, como a gestão de portefólios de dívida, por exemplo?

Os serviços que prestamos são de grande qualidade e profissionalismo. A aquisição de portefólios de dívida e a sua gestão não são a nossa especialidade, para além da necessidade de uma estrutura financeira, que não possuímos. Existem no mer-

cado empresas especializadas nessa área.

Recuperam bens móveis directamente do cliente. O processo de recolha junto do devedor é pacífico?

A recuperação de bens, junto dos clientes das Instituições Financeiras com quem temos acordos de trabalho, é sempre pacífica. Pautamos a nossa actuação pelo respeito mútuo, pois está em causa o bom-nome da Ferrolserviços e da instituição que estivermos a representar.



António Gonçalves,
presidente
do Grupo Ferrol

Pautamos a nossa actuação pelo respeito mútuo, pois está em causa o bom-nome da Ferrolserviços e da Instituição que estivermos a representar

Foram a primeira empresa portuguesa a obter a certificação na área da gestão e recuperação de crédito, através da norma NP EN ISO 9001:2008. Notam um crescimento de clientes desde a atribuição deste estatuto?

A qualidade continua a não ter grande relevância no nosso País. Mas fomos felicitados pelos nossos clientes e amigos.

A Ferrolserviços foi, também, considerada PME Excelência 2009. Que benefícios tem esse “pergaminho” na altura de cobrar dívidas?

Como dizemos “vale o que vale”, mas não há dúvida que esse estatuto que nos foi atribuído é o reconhecimento da nossa postura para com as instituições com quem trabalhamos e a sociedade em geral.

Porquê estar sediado em Leiria e não em Lisboa, onde está o coração financeiro do país?

Leiria foi onde nascemos para as mais diversas actividades e onde dispomos de todas as condições necessárias e inerentes ao desenvolvimento do nosso trabalho.

A venda de bens recuperados faz parte da vossa actividade. É uma área de negócio lucrativa?

A venda dos bens provenientes da recuperação é parte do pacote de serviços que disponibilizamos aos nossos clientes, sendo que o seu preço faz parte de um todo.

Como avalia o ano de 2009, comparando com 2008?

2009 foi um ano de dificuldades para nós e para os nossos clientes. Não é fácil trabalhar nesta área perante uma crise de tão grande dimensão a afectar empresas e famílias.

Tendo em conta os níveis de desemprego, como encara o ano de 2010?

Vai ser ainda mais difícil que o ano de 2009, mas todos, e cada um por si, têm de continuar a lutar por uma vida digna.



ferrol portugal

serviços

- Gestão de Activos e Recuperação de Créditos

Um Parceiro a Tempo Inteiro.

- **Know-How**
Experiência comprovada há mais de 20 anos em Portugal.
- **Parceiros**
Principais Instituições Financeiras.
- **Política**
Qualidade e Rigor.
- **Objectivo**
Satisfazer as necessidades dos nossos clientes.
Crescer e Inovar.



O SEU VALOR ESTÁ PRIMEIRO.

PRECISA DE UMA EMPRESA DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO QUE FAZ CLIENTCARE?

OU DE UMA EMPRESA DE CLIENTCARE QUE FAZ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO?

A RESPOSTA É UMA SÓ: CREDICENTRO.

A CREDIBILIDADE, O RIGOR E A SEGURANÇA FAZEM COM QUE O SEU VALOR ESTEJA SEMPRE EM PRIMEIRO LUGAR.

CREDICENTRO S.A.

LISBOA

Av. Rio de Janeiro, 44 – 2º Dto
1700-337 Lisboa

T 21 792 14 10
F 21 792 14 19

PORTO

Av. de Montevideu, 236 – Sala 39
5150-516 Porto

T 22 619 77 00
F 22 617 47 23