

# NEGÓCIOS EM REDE

Este suplemento é da responsabilidade do departamento comercial da Cofina Media, é parte integrante do Jornal de Negócios n.º 3212, de 17 de Março de 2016, e não pode ser vendido separadamente.

GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO EXTRAJUDICIAL

## Um forte aliado da economia portuguesa

**Em menos de dez anos, o número de processos de recuperação de créditos extrajudiciais bem-sucedidos em Portugal cresceu 318 por cento, apesar do aumento do endividamento e das dificuldades de recuperação que a crise acarretou. Só em 2014 foram recuperados mais de 611 milhões de euros.**



# Recuperação de crédito extrajudicial

## Benefícios da recuperação de crédito extrajudicial

**Do controlo e gestão da facturação até ao acompanhamento extrajudicial na parte do incumprimento. Uma solução de serviço chave-na-mão que alivia as empresas da tarefa de acompanhar os processos de cobrança, libertando tempo e recursos para que se dediquem ao negócio.**

**P**

Para que o mercado e a economia funcionem com normalidade é necessário reduzir ao máximo possível o incumprimento de pagamentos. Esta medida ajuda também à manutenção de um ambiente de concorrência saudável no mercado. Na verdade, este não é um problema delimitado ao território nacional, mas a toda a economia mundial. Não é por acaso que a União Europeia possui uma diretiva comunitária, a 2000/35/CE, na qual se refere que “apenas a concorrência entre empresas de cobranças de dívidas de créditos, pode ser capaz de reduzir os custos de cobrança, pelo que as referidas empresas deveriam estar aptas a cobrar todas as dívidas de um cliente numa base comunitária”.

As empresas que actuam na área da gestão e recuperação de créditos extrajudicial entendem que as consequências decorrentes com atrasos de pagamentos só podem ser dissuasivas se forem acompanhadas por procedimentos de cobrança rápidos e eficazes para o credor, sendo que Portugal possui o maior número de dias de atraso nas transacções comerciais da União Europeia.

Existem entre 50 a 60 empresas a actuar neste sector em Portu-

gal. O número não é exacto atendendo a que não existe uma entidade reguladora das empresas de gestão e recuperação de créditos extrajudicial, apenas uma associação empresarial que conta com 24 associadas.

As organizações que integram a APERC empregam cerca de 1.600 pessoas, que em 2014 recuperaram 611.130.000 euros, o que correspondeu a 1.876.451 processos resolvidos, que acabaram por não ter de entrar nos tribunais.

Estas 24 empresas que integram a APERC possuíam no final de 2014, como Montante sobre Gestão a importância de 6.498.294.484 euros correspondentes a 2.956.451 processos.

### Quem recorre a estes serviços?

As principais empresas que recorrem aos serviços destas entidades são bancos portugueses e es-

trangeiros, sociedades financeiras, companhias de seguros, empresas de telecomunicações e empresas exportadoras.

Na realidade, muitas organizações optam por recorrer aos serviços de empresas de gestão e recuperação de créditos extrajudicial para acompanhar o processo de facturação, mesmo com facturas emitidas que ainda não estão vencidas.

São as próprias empresas que preferem não ter uma estrutura administrativa interna para fazer o seguimento da facturação, entregando essa função, em regime de outsourcing, a empresas especializadas, com competências e valências nesta área da cobrança de facturas.

Na eventualidade de uma factura não ser cobrada dentro do prazo estipulado, o processo dá continuidade noutro departamento do “outsourcer”, o crédito vendido. Desta forma, é possível oferecer a garantia ao cliente de que se uma factura for paga dentro do prazo previsto, nada acontece ao estar tudo dentro da conformidade, mas caso a factura não seja paga, o processo tem continuidade dando entrada na parte de recuperação de crédito.

É neste cenário que as empresas de gestão e recuperação de crédito são uma mais-valia para muitas organizações, ao garantir a continuidade do processo, desde o controlo e a gestão da facturação ao acompanhamento do incumprimento e tentativa de recuperação por via extrajudicial.

**Existem entre 50 a 60 empresas a actuar neste sector em Portugal.**



## Triplicaram processos com sucesso

**Em menos de dez anos, o número de processos de recuperação de créditos bem-sucedidos cresceu 318 por cento, apesar do aumento do endividamento e das dificuldades de recuperação que a crise acarretou.**

Entre 2006 e 2014, os números da APERC são fortemente positivos. Por exemplo, entre estes anos, as empresas suas associadas passaram dos 400 mil processos concluídos anualmente com sucesso para quase 1,7 milhões de casos.

O valor dos créditos recuperados também aumentou, de 350 milhões de euros para 611 milhões, há dois anos. Ou seja, um acréscimo de quase 75 por cento.

Para este crescimento, terá contribuído a recente crise económica. Mas, como defende António Gaspar, se “houve mais incumprimento, não é menos verdade que também houve muito mais dificuldades para fazer a recuperação desses créditos”.

Em suma, “um momento de crise não é bom para o sector”. Porque “a maior dificuldade na recuperação muitas vezes não fica plasmada em termos de rentabilidade no negócio das empresas”. Como salienta o director executivo da APERC, “há mais trabalho, mas como os associados têm de incorporar um conjunto de custos que não tinham anteriormente, esses não têm depois tradução em termos do valor recuperado”.

Certo é que, desde 2009 até 2014, os montantes sob gestão por parte dos associados da APERC

**611.130.000 DE EUROS** foi o valor recuperado pelas associadas da APERC em 2014.

**1.876.451 FOI O NÚMERO DE PROCESSOS** resolvidos no ano passado por estas empresas.

mais do que triplicaram. Passaram dos 2 mil milhões de euros para cerca de 6,5 mil milhões de euros, sendo que, no mesmo período, o número de processos que sustentam essas verbas apenas aumentou em 602 mil casos.

A crescer tem estado também o nível de emprego no sector. Há dois anos, as 24 empresas associadas davam ocupação a 1.580 pessoas, face às 614 que trabalhavam na recuperação de créditos em 2004. Ou seja, mais 157 por cento.

# RECUPERE OS SEUS CRÉDITOS COM O SERVIÇO LÍDER EM COBRANÇAS



Lisboa | Faro | Leiria | Porto

Alicante | Barcelona | Madrid | Sevilla | Valencia | Vigo | Zaragoza

[www.segestion.pt](http://www.segestion.pt)



Contacte connosco:

707 454 454

[portugal@segestion.com](mailto:portugal@segestion.com)

# Recuperação de crédito extrajudicial

ENTREVISTA

## “Falta vontade política para clarificar a recuperação extrajudicial e amigável de créditos”

**Separar boas e más práticas é a persistente batalha da Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos, que reclama legislação específica e uma entidade reguladora para o sector.**

Ainda neste mês de Março, a Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Recuperação de Créditos (APERC) tem agendada uma nova reunião com os actuais responsáveis governamentais – Ministério da Economia. Para António Gaspar, director executivo desta associação criada há doze anos, este encontro será mais um capítulo de uma saga que visa destrinçar, de vez, quem faz recuperação extrajudicial e amigável de crédito, em Portugal, de “pseudo-empresas que dão mau nome ao sector”.

Como uma seta, esta actividade económica tem atingido as atenções do país. Seja pela recente contratação da ex-ministra das Finanças por um gigante britânico de gestão de crédito com interesses em Portugal, onde é também titular de empresas, seja pela crise que fez aumentar os níveis de incumprimento.

Neste último caso, apostar numa “profilaxia do endividamento” é a receita prescrita pelo director executivo da APERC, que, em entrevista ao Negócios em Rede, salienta ainda que a recuperação extrajudicial de créditos é fundamental para aliviar a justiça e dinamizar a economia.

**Em que estado se encontra o sector da recuperação de créditos em Portugal?**

Encontra-se bem e em consolidação. Têm-se registado movimentos que apontam nesse sentido. Re-

centemente, dois associados nossos foram comprados por um outro associado. Mas todas as empresas, a meu ver, têm lugar neste sector.

As empresas com maior músculo financeiro compram carteiras de créditos – os chamados “write-offs” – e depois fazem a sua exploração comercial. As outras empresas têm o outsourcing, extremamente necessário para a banca, para as sociedades financeiras, para as seguradoras e para outros “partners”. Têm aí um papel determinante na recuperação do crédito vencido e também na facturação.

**A facturação é também uma das actividades das vossas associadas?**

Há muitas empresas que não querem ter uma estrutura administrativa sua para fazer o seguimento da facturação e entregam esse serviço. Se a factura for paga no tempo que está previsto, termina aí o serviço prestado. Se não for paga, entra na parte de recuperação. Um associado nosso pode fazer essas duas coisas: primeiro o controlo e a gestão da facturação e depois a parte de incumprimento.

**É então possível uma intervenção num primeiro momento de cobrança?**

Não gosto da palavra “cobrança” e não é apenas uma questão de semântica. Para os olhos e ouvidos do grande público, convém distinguir recuperação de créditos e co-

brança, que está geralmente associada a empresas de más práticas.

**Há então uma destrinça a fazer? Quantas empresas estão activas e a operar nesta actividade?**

Temos 24 associados. Em termos do sector, como não há uma entidade reguladora específica, estimamos que existam, entre empresas de recuperação de créditos e outras pseudo-empresas, talvez umas 50 a 60.

**Fala de pseudo-empresas. O que há a mudar neste sector?**

Falta uma clarificação legal para o sector. Quem escolhe empresas do sector para seu parceiro tem de ter a confiança de que contrata uma empresa com um conjunto de princípios éticos e deontológicos. Nós, enquanto única associação desta área, funcionamos quase como uma entidade reguladora. Muitos clientes dos nossos associados só os aceitam se eles forem membros da APERC. Porque sabem que fazemos cumprir um Código Deontológico, o qual garante que um cidadão em incumprimento, num determinado momento, é tratado com urbanidade, cidadania e respeito cívico.

**Na vossa opinião, o que é que o Estado deve fazer?**

Tem de haver, desde logo, uma clarificação legal, que diga claramente o que são as empresas de recuperação extrajudicial e amigável



António Gaspar, director executivo da APERC



**Nos créditos que são entregues pela banca aos nossos associados, tem-se conseguido recuperar mais de 80 por cento.**

de crédito, que requisitos têm de cumprir, como têm de estar constituídas. Temos lutado junto do Ministério da Economia, do Ministério da Justiça, da Assembleia da República, junto de vários deputados, mostrando que há todo o benefício para o cidadão em haver uma clarificação legal para este sector.

**A associação anda há 12 anos nesta batalha? Irá continuar por mais 12?**

Não tenho uma bola de cristal para o saber. Sei que tem havido uma falta de vontade política para clarificar o sector da recuperação extrajudicial e amigável de créditos. Agora, acredito que esta governação, porque tem lá pessoas que conhecem as nossas preocupações, se não resolver esta nossa preocupação, será por motivos que nos ultrapassam por completo.

É de todo o interesse, dos cidadãos, das empresas do sector com

boas práticas e do próprio Estado, que a actividade esteja clarificada. Com uma entidade reguladora exigente que, perante o quadro legal definido, não vacile um milímetro. E posteriormente todos os que ultrapassem o que venha a ser consagrado na legislação sejam fortemente penalizados, incluindo o seu encerramento.

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

Em termos gerais, os portugueses são bons pagadores. Direi que o nível de incumprimento das famílias portuguesas é relativamente baixo. Olhando para o que está plasmado nos Boletins Estatísticos Mensais do Banco de Portugal, andarão pelos 4,5 a 5 por cento.

**Em termos europeus é muito?**

É um nível aceitável. Há países com mais, outros com menos. Por exemplo, na Grécia será maior, em Itália também, mas em Espanha estará em linha com o que temos aqui.

**O que leva as famílias e os particulares a deixarem de pagar os seus créditos?**

Há a regra dos três “dês”: divórcio, doença, desemprego. Estes casos congregam mais ou menos 25 a 30 por cento dos incumprimentos.

Mas o grosso vem de outro lado: das contas mal feitas ou, pura e simplesmente, não feitas. Todos

nós temos uma capacidade de endividamento, que difere em função do rendimento disponível. E a maior parte dos portugueses ainda hoje não tem a noção do nível de segurança no endividamento.

Há um rácio que não se deve ultrapassar: o rendimento mensal do agregado familiar não pode dispensar mais de 40 a 45 por cento, e aqui já no limite, para o serviço da dívida. Ou seja, para o pagamento de juros mais a amortização de capital. Tudo o que suplementar isto já não está no limite de segurança.

Acontece que as pessoas quando se endividam não pensam nisso. Houve quem mantivesse o mesmo emprego, mas que, devido a um “downgrade” no salário e ao aumento de impostos, entrou em incumprimento.

**A facilidade de crédito também potenciou esse descontrolo?**

A banca, há uns anos, com a facilidade com que se acedia ao crédito, deu um contributo (involuntário) para o endividamento não sus-

tentado das famílias.

Havia um excesso de liquidez nas economias mundiais (não só na portuguesa) que tinha de ser colocado. Como? Sob a forma de empréstimos. E emprestou-se muito dinheiro a pessoas, mais do que aquilo que podiam receber como mutuários.

**Quais são os tipos de créditos que os portugueses deixam de pagar primeiro?**

Os créditos ao consumo, desde logo. Os últimos são os da habitação e do automóvel.

**Qual é a taxa de recuperação de crédito conseguida pelas empresas do sector em Portugal nos últimos anos?**

Nos créditos que são entregues pela banca aos nossos associados, tem-se conseguido recuperar acima de 80 por cento.

**É um bom indicador...?**

Ótimo!

**A gestão e a recuperação de créditos têm benefícios para o sistema judicial português?**

Isso é claro. Alivia de forma definitiva os tribunais. Basta ver os processos que os nossos associados resolveram com sucesso. São quase dois milhões de processos de incumprimento por ano, que não chegam à justiça. Mas atenção. Nós não podemos, nem fazemos renegociação de dívidas. Fazemos sim, um interface entre o cidadão e a instituição credora.

Por outro lado, ajudamos a economia portuguesa, porque o dinheiro é entregue directamente ao credor e injectado imediatamente no processo produtivo. Ao passo que, se vai para tribunal, esse dinheiro só será recebido, ao cabo de três ou quatro anos, quando o processo estiver concluído.

**Em 2016, prevê-se que os incumprimentos aumentem?**

Continuarão a existir incumprimentos, mas não creio que vão aumentar de forma significativa. Até porque, desde 2011, os bancos

já meteram travão à concessão de crédito.

**O que pode ser feito para minimizar os casos de incumprimento?**

Defendo há muito tempo a profilaxia do endividamento. Que deve ser feita pelo Estado. Se há cidadãos portugueses que precisam de subsídios de desemprego, reformas, pensões, subsídios de inserção, há outros que, devido à sua situação de iliteracia financeira, não necessitam de dinheiro, mas de alguém que os ajude a racionalizar a sua decisão de endividamento.

Devia ser feita uma parceria entre o Ministério da Economia, Secretaria de Estado do Comércio, Instituto do Consumidor e os 306 municípios. Sem qualquer encargo para as Câmaras, dava-se formação a funcionários autárquicos para atenderem cidadãos endividados, com dificuldades em cumprir, explicando-lhes como fazer uma renegociação, e também os que pensam contrair empréstimos, alertando-os para os riscos do endividamento excessivo.

# QUALIDADE E GARANTIA AO MAIS ALTO NÍVEL

Especialistas em cobrança de créditos nos sectores:

- BANCÁRIO
- SOCIEDADES FINANCEIRAS
- UTILITIES

45 ANOS DE EXPERIÊNCIA ATESTAM A NOSSA QUALIDADE, EFICÁCIA E A SATISFAÇÃO DOS NOSSOS CLIENTES

SEDE EM PORTUGAL  
Rua Gonçalo Cristovão, 347 2º  
sala 206  
4000-270 Porto  
Tel. +351 22 209 21 00  
Fax. +351 22 201 20 06  
marketing@servesco.com  
www.servesco.com



**servesco**  
serviços esco-expansion  
portugal, lda.



# Recuperação de crédito extrajudicial

## Segestion prepara novos serviços para Portugal

**A empresa quer ampliar a sua cobertura geográfica no interior do país e reforçar a actividade na zona Norte. Está prevista a abertura de uma nova empresa na área da contabilidade e fiscalidade.**

A Segestion é desde a sua constituição uma empresa especializada na gestão e cobrança de dívidas comerciais, sendo os seus serviços um importante contributo para a economia real.

Com total independência de entidades bancárias, financeiras ou fundos de investimento, a Segestion pode ajudar empresas e empresários, de forma clara e transparente, na gestão do seu dia-a-dia, o que inclui áreas como a cobrança dos seus créditos, num universo que abrange desde as pequenas e médias empresas até às multinacionais.

Em Espanha prestam outros serviços, como advocacia, contabilidade, fiscalidade, domiciliação de sociedades, protecção de dados pessoais ou até o registo de patentes e marcas.

O administrador-delegado em Portugal da Segestion, Paulo Feijoo, refere que esta área de actividade cresce, amadurece, evoluiu, diversificou-se, referindo que o principal desafio que se coloca à empresa no mercado português é “manter o crescimento sustentado”. O gestor sublinha que o bom desempenho alcançado nos últimos anos não está apenas relacionado com os resultados operacionais, mas também com a qualidade do serviço prestado ao cliente, que no seu entender “se adequou às necessidades específicas do mercado nacional, melhorando os rácios de eficiência e satisfação”.

Para 2016, a Segestion em Portugal pretende consolidar a sua presença na zona Norte e ampliar a cobertura geográfica dos consultores, visitando as empresas que solicitem os serviços no interior do país. Outra das novidades é a prestação de novos serviços, nomeadamente na

área da contabilidade.

Na Segestion trabalham 193 pessoas, sendo que mais de 90% da actividade da empresa é absorvida pela cobrança, tanto nos meios e estrutura, como na facturação, apesar de a empresa prestar serviços em outras áreas.

No ano passado, a empresa superou em Portugal os 2.000 clientes. O administrador-delegado diz que muitos dos clientes não mantêm uma ligação permanente, recorrendo à Segestion sempre que necessário, e à medida das suas necessidades.

### Novos passos na contabilidade e fiscalidade

A dinâmica do sector e a vontade de incorporar mais serviços que satisfaçam as necessidades das empresas fizeram com que a Segestion procure melhorar a sua oferta a pedido dos clientes que preferem relacionar-se com a mesma entidade ou interlocutor, com plena garantia da qualidade do serviço prestado.

Nesse sentido, ainda este ano, será constituída uma nova empresa do grupo dedicada exclusivamente ao âmbito da contabilidade e fiscalidade. “O desafio é enorme, pois se em Espanha é uma área consolidada, em Portugal ainda estamos a dar os primeiros passos”, diz Paulo Feijoo.

### Poucas diferenças dos dois lados da fronteira

Aproveitando o conhecimento da realidade das economias e mercados espanhol e português, questionámos Paulo Feijoo sobre as principais diferenças entre os dois países. Para o nosso interlocutor existem diferenças pouco significativas, mas realça que os prazos de



**Apesar do crescimento do sector, o actual enquadramento legal persiste inalterado. Numa Europa atenta, que reforma as regras de protecção de dados pessoais, Portugal ainda vive num imenso vazio em matéria de regulamentação sobre a cobrança extrajudicial.**



**PAULO FEIJOO,**  
administrador-delegado em Portugal da Segestion

pagamento em Portugal ou Espanha são sobejamente superiores aos restantes países europeus.

“Em Portugal existe uma maior necessidade de cobrança externa, a mentalidade inconsequente do devedor obriga muitas vezes a confrontá-lo presencialmente, só assim muitos despertam para a realidade”, conta o administrador-delegado, acrescentando que Portugal é, curiosamente, um exemplo nos meios e plataformas informáticas disponibilizadas para reclamar dívidas judicialmente. A maior diferença talvez resida no facto de, em Portugal, “o sócio-gerente de uma empresa não ser responsabilizado pelas dívidas como em Espanha,

apenas a justiça tributária detém esse privilégio”.

Ampliando o grau de comparação de Portugal para o resto da Europa, Paulo Feijoo defende que, em termos comparativos, é impossível contornar o enquadramento legal como a principal diferença. “Varia de país para país, não existindo porém os obstáculos ‘feudalistas’ que nos deparamos em Portugal. Na Suíça, Alemanha ou Áustria, a cobrança extrajudicial é uma realidade plena onde a comissão de cobrança está inclusivamente regulada por lei”.

Ao contrário do que se possa pensar, a crise não beneficia as empresas de cobrança de dívidas. A falta de solvência de pessoas ou empresas pressupõe dificuldades acrescidas na recuperação do crédito malparado. Neste quadro, para a Segestion em Portugal, o elevado número de insolvências assim como os planos especiais de recuperação “foram desafios muito exigentes, pois reduziram a dívida extrajudicial existente”.

O administrador-delegado deixa um aviso de situações que acontecem na economia real. “Deparamo-nos com situações extremas; imagine que após um sem-fim de diligências de cobrança, finalmente se alcança um compromisso de pagamento que semanas mais tarde é derrubado pela insolvência do devedor ou até mesmo do credor... Colocamos sérias dúvidas ou reservas sobre os PER. Na economia real, pode muitas vezes traduzir-se numa insolvência de data futura, impedindo, por exemplo, a recuperação em tempo útil do IVA pago ao Estado de um montante que as empresas não receberam.”

## Prevenção de incumprimento, uma salvaguarda para as empresas

**As empresas que recorram a este género de serviços podem ganhar tempo para a sua actividade, reduzir custos, otimizar recursos e estrutura, obtendo liquidez e tesouraria.**

Na Europa, Portugal, Espanha e Itália, disputam a liderança no atraso de pagamentos. As famílias portuguesas em 2015 demoraram em média 40 dias a pagar as suas facturas; as empresas, 70; e o Estado mantém a liderança superando os 90 dias para honrar os seus compromissos.

O Estado, apesar das várias tentativas e reformas, deveria apresentar-se como o exemplo a seguir, no entanto, é quem mais se atrasa a pagar.

A falta de financiamento dos bancos às empresas hipotecou em grande medida a actividade empresarial em Portugal. Embora as empresas já não facilitem na concessão de crédito, os profissionais da Segestion identificam com frequência muitas organizações que procuram o financiamento através dos fornecedores, pagando cada vez mais tarde. Sem uma acção rápida e eficaz, o desenvolvimento destas acções pode acabar em “calotes”. Isto porque “as empresas mudam constantemente de fornecedor e abandonam relações comerciais de longa duração sem qualquer problema, pois sabem que num mercado concorrencial há sempre outra empresa disposta a arriscar e vender”, alerta Duarte Moreira, consultor sénior da Segestion.

Estima-se que o nível de incumprimento tenha, teoricamente, reduzido, atendendo ao menor número de transacções comerciais, no entanto, o consultor sénior da Segestion diz que a situação actual com as dívidas é mais grave e preocupante. “Se no passado as margens e o lucro conseguiam camuflar uma dívida, neste momento

pode hipotecar o futuro de uma empresa.”

### Redução dos incumprimentos

Apesar de esperar-se que exista um retrocesso no incumprimento das dívidas em Portugal, a falta de cumprimento das empresas e famílias portuguesas vai continuar a ser das mais elevadas em percentagem do PIB. No caso das empresas, a dívida é maior do que antes da crise.

Existem factores determinantes como a concessão de crédito, a criação de emprego e o crescimento económico que reduzem o incumprimento.

A área de prevenção de incumprimento da Segestion utiliza múltiplas ferramentas, meios e mecanismos para salvaguardar estas situações.

Existe um vasto portefólio de soluções disponíveis, entre as quais Duarte Moreira destaca a introdução de um carimbo alertando para a gestão da Segestion, as informações comerciais, cada vez mais importantes, e a introdução de meios de pagamento diferenciados como a referência multibanco, cartão de crédito ou payshop, plataformas de notificação de atrasos de pagamento via SMS, ou os avisos formais de cortes de crédito, de início da gestão de cobrança extrajudicial iminente em caso de incumprimento.



**A prevenção trata de conhecer as dificuldades e muitas vezes identificar as deficiências dos nossos clientes, para poder aportar os 34 anos de experiência na cobrança de dívida comercial, agilizando os prazos da conta-corrente, possibilitando que se encaminhem apenas os processos de dificuldade acrescida com a maior celeridade possível.**



**DUARTE MOREIRA,**  
consultor sénior  
da Segestion

## O FAZER PARA MINIMIZAR O INCUMPRIMENTO

- **A nível bancário, informar e esclarecer clientes é essencial. Regular, foi inevitável como é exemplo o PARI ou o PERSI. Maior rigor sobre a elegibilidade na concessão de crédito;**
- **Nas empresas, é essencial criar uma política de concessão de crédito, não vulnerável às necessidades do departamento comercial;**
- **Dotar as empresas de meios e ferramentas que permitam gerir os prazos de pagamento, conhecer melhor os seus clientes, e antecipar o incumprimento;**
- **Diferenciar de forma eficaz o atraso de pagamento de uma dívida e agir com a maior brevidade.**

## Vantagens em recorrer ao “outsourcing” de cobranças

A principal vantagem de recorrer aos serviços de “outsourcing” para realizar cobranças extrajudiciais de dívidas por empresas é não desperdiçar meios, estrutura e recursos nestas funções. Quem enumera estes benefícios é Rui Sanches, responsável do Departamento Cobranças da Segestion em Portugal, e que puxa dos números para justificar o bom desempenho da empresa. “Nos últimos três anos recuperámos aproximadamente 11,5 milhões de euros. Este montante foi injectado na tesouraria das empresas, directamente na economia real, não é um mero dado estatístico”.

A empresa mantém 5.670 processos de recuperação de crédito em gestão. “É importante recordar que apenas gerimos os processos de elevada dificuldade, todos os outros são geridos indirectamente pelos nossos clientes, através do âmbito da prevenção”, explica Rui Sanches, acrescentando que no ano passado encerraram 9.458 processos extrajudiciais com resultados efectivos de cobrança.

O valor que continua por recuperar pela Segestion é muito difícil

de aferir, tendo em conta que todos os dias abrem e fecham processos. A flutuação dos montantes ou número de processos em carteira é comparado por Rui Sanches ao funcionamento de uma bolsa de valores. Também é difícil apurar a taxa de recuperação de crédito conseguida por esta empresa, mas o responsável do Departamento Cobranças diz que a taxa de eficiência é superior aos 80%, sempre e quando o devedor se encontra localizado e em actividade.

Esta empresa especializada faz uma gestão individualizada de cada processo, uma área em que na maioria das organizações portuguesas não existe devido à falta de experiência ou ao tempo para o fazer. Dentro desta lógica, Rui Sanches diz que as valências e o conhecimento de toda uma estrutura preparada para responder a esta necessidade “representam uma mais-valia e um pressuposto de maior efectividade”. Para o nosso interlocutor não existe um processo único e universal de cobrança de dívidas extrajudicial. “Cada processo é analisado rigorosamente, sendo definida de forma individual a melhor estratégia a utili-



**O serviço de recuperação de crédito extrajudicial da Segestion possui três âmbitos de actuação que correspondem ao ciclo de venda, desde o pedido de orçamento/cotação, política de concessão de crédito, prazos de pagamento, atraso de pagamento, cobrança, hipotética via judicial ou a eventual recuperação do IVA.”**



**RUI SANCHES,**  
responsável do  
Departamento  
Cobranças

zar.” É possível iniciar várias diligências mecânicas no âmbito da gestão administrativa, passar à pesquisa de dados, à comunicação em vários suportes e meios e, numa fase posterior, poderá, por exemplo, realizar-se a gestão externa, com visita ao cliente devedor.

## O exemplo do sistema judicial espanhol

São muitos os clientes portugueses da Segestion que optam por recorrer à recuperação judicial em tribunais estrangeiros porque os seus clientes que se encontram num processo de incumprimento estão domiciliados no estrangeiro. Nestes casos, Teresa Salcedo, responsável do Departamento Jurídico da Segestion em Portugal, conta que “justifica fazer-se a reclamação judicial, desde logo por questões de liquidez das empresas e depois porque a recuperação de uma dívida é importante, quer para o ciclo financeiro quer para a competitividade da empresa credora, bem como é uma forma de não inibir as transacções transfronteiriças que envolvem sempre maiores riscos”. A responsável diz que os atrasos de pagamento, além de originarem cargas financeiras e administrativas expressivas quando os clientes se encontram no estrangeiro, estão associados a milhares de insolvências todos os anos. “A re-

clamação judicial no estrangeiro é por isso, o último passo que deve ser dado na luta contra os atrasos de pagamentos.”

Cerca de 40% dos clientes portugueses da Segestion acabam por recorrer aos tribunais espanhóis, porque em Espanha é possível reclamar não só à empresa, sempre que cumpridos os necessários pressupostos legais, mas também ao seu administrador, podendo este responder perante uma dívida com o seu património pessoal.

“O sucesso da gestão e recuperação de créditos é importante para o sistema judicial espanhol, na medida em que retira processos dos tribunais. Com menos entrada de acções judiciais, existirão menos pendências em tribunal e desde logo a possibilidade de uma justiça mais célere e eficaz”, explica Teresa Salcedo, referindo que em Espanha, à semelhança de Portugal, só agora se iniciou a via telemática para reclamação de créditos.



**A publicação da Directiva 2011/7/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, transposta para a ordem jurídica portuguesa e espanhola, introduz medidas de luta contra os atrasos de pagamento nas transacções comerciais que em Espanha, em conjunto com a Angeco, Associação Nacional de Entidades de Gestão de Cobranças, o seu código de conduta ou códigos tipo, tratam de regular a actividade e defender as empresas de outras entidades ditas de cobrança de práticas pouco sérias.”**



**TERESA SALCEDO,**  
responsável do  
Departamento  
Jurídico da  
Segestion em  
Portugal

# Recuperação de crédito extrajudicial

## Como procede a banca na recuperação de crédito extrajudicial

**A recuperação de crédito vencido é um desafio para as entidades bancárias nacionais. Em cenários de incumprimento a resolução extrajudicial destas situações é sempre mais interessante por dois motivos, salvaguarda a relação comercial com o cliente, assegurando a sua fidelização, e regra geral são processos mais económicos do que o recurso ao tribunal.**

A recuperação de crédito vencido é um desafio para as entidades bancárias, sobretudo com a conjuntura actual. No caso do sistema financeiro português, o Banco de Portugal mostra de forma detalhada quais são os Procedimentos Extrajudiciais de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI) que devem ser seguidos. Trata-se de um modelo de negociação que visa facilitar a obtenção de um acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito para a regularização de situações de incumprimento, evitando o recurso aos tribunais. Este modelo de negociação aplica-se à generalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares, com exceção dos contratos de locação financeira. Nesses casos, cabe à instituição de crédito a responsabilidade por encetar este processo (PERSI) e o acesso a este procedimento não depende de quaisquer condições, nem de pedido formulado pelo cliente bancário, embora este o possa fazer.

De acordo com o Banco de Portugal a instituição de crédito está obrigada a integrar o cliente bancário em incumprimento no PERSI imediatamente após solicitação do cliente bancário nesse sentido; entre o 31.º e o 60.º dia após o incumprimento ou, logo que o cliente bancário, que tenha alertado previamente para o risco de incumprimento, se atrase no pagamento das prestações.

O cliente é informado pela instituição de crédito da sua integração no modelo de negociação previsto no PERSI no prazo máximo

de cinco dias após esta ter ocorrido. Após a integração do cliente em incumprimento neste procedimento (PERSI), a instituição de crédito avalia a situação de incumprimento e a capacidade financeira do cliente. Para esse efeito, o cliente deve prestar, no prazo máximo de 10 dias, toda a informação e entregar os documentos que lhe sejam solicitados.

A instituição de crédito, nos 30 dias posteriores ao início do procedimento (PERSI), deve apresentar ao cliente em incumprimento uma ou mais propostas para regularização da sua situação. No prazo de 15 dias após a receção da proposta da instituição de crédito,

**O cliente que alcance um acordo com a instituição de crédito fica vinculado às novas condições de pagamento, cessando, a situação de incumprimento.**

o cliente pode igualmente propor soluções que considere mais apropriadas, sendo a instituição de crédito livre de aceitar ou recusar tais propostas. O Banco de Portugal na secção que dedica a este tema é claro ao referir que a “instituição de crédito não pode cobrar comissões pela renegociação das condições do contrato de crédito no âmbito do PERSI, designadamente no que respeita à análise e à formalização dessa operação”.

A instituição de crédito, no entanto, pode cobrar ao cliente bancário os encargos suportados perante terceiros tais como pagamentos a conservatórias, cartórios notariais ou encargos de natureza fiscal, mediante a apresentação da respetiva justificação documental.

Desta forma, o cliente que alcance um acordo com a instituição de crédito fica vinculado às novas condições de pagamento, cessando, para todos os efeitos, a situação de incumprimento. Quando a instituição conclua, em face da avaliação da capacidade financeira do cliente bancário, que não é viável a apresentação de propostas, deve informar o cliente desse facto. Neste caso extingue-se o procedimento destinado à reestruturação do crédito (extinção do PERSI).

Em caso de extinção do PERSI, os clientes que tenham contratos de crédito à habitação em incumprimento e que sejam igualmente mutuários de contratos de crédito junto de outras instituições, podem solicitar a intervenção do mediador do crédito, mantendo as garantias previstas no PERSI por um período adicional de 30 dias.



### NO DECURSO DO PERSI A INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO ESTÁ PROIBIDA DE:

- Resolver o contrato de crédito;
- Agir judicialmente contra o cliente bancário com vista à recuperação do crédito;
- Ceder o crédito ou transmitir a sua posição contratual a terceiros.

### A INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO PODE, NO ENTANTO, EM QUALQUER MOMENTO, EXTINGUIR O PERSI CASO:

- Seja realizada penhora ou decretado arresto sobre os bens do devedor;
- O cliente bancário entre em processo de insolvência;
- O cliente bancário não disponha de capacidade financeira para regularizar a situação de incumprimento;
- O cliente bancário não colabore na procura de soluções para a regularização da situação de incumprimento, nomeadamente no que respeita à prestação de informações ou à resposta atempada às propostas que lhe sejam apresentadas;
- O cliente bancário pratique atos suscetíveis de pôr em causa os direitos ou as garantias da instituição de crédito como, por exemplo, a danificação do imóvel que garante o crédito;
- O cliente bancário recuse as propostas apresentadas pela instituição de crédito ou a instituição de crédito recuse as propostas apresentadas pelo cliente bancário.

### O PERSI EXTINGUE-SE AUTOMATICAMENTE:

- Com o pagamento integral dos montantes em dívida;
- Com a obtenção de um acordo para a regularização da situação de incumprimento;
- No 91.º dia após a integração do cliente bancário, exceto se as partes acordarem na prorrogação deste prazo;
- Com a declaração de insolvência do cliente bancário.