

Como enfrentar e vencer a inadimplência em negócios recorrentes

 **Vindi**



A inadimplência é um dos problemas que podem **tirar o sono dos empreendedores**. Desde e-commerce e varejo físico ao mercado recorrente, toda empresa em algum momento enfrenta esse "vilão".

A situação é clássica: você conta com um valor previsto de faturamento e, de repente, descobre que uma porcentagem não irá para o caixa da empresa devido ao não pagamento de clientes. Até que o valor seja quitado, a pendência **atrapalha toda a gestão financeira**, desfalca o caixa, consome o capital de giro e compromete o planejamento financeiro.

Nos casos mais críticos, a empresa pode se endividar devido ao alto índice de inadimplência e, no limite, pode até mesmo quebrar.

O cenário atual em nosso país aponta pela manutenção da alta taxa de inadimplentes em 2024. Os motivos variam: **devido à alta inflação em produtos essenciais, a concessão de crédito também pode ter sido um impulsionador para que famílias entrassem em dívidas. Além do desemprego e a informalidade que mexem diretamente na renda.** É urgente que empresários e empreendedores que atuam no modelo recorrente tracem estratégias para **cobrar de forma mais eficiente**, prevenindo a falta de pagamentos e recuperando créditos para os seus negócios.

Afinal, um mercado que depende de pagamentos contínuos e receita recorrente não pode negligenciar um indicador tão crítico diante de um cenário de risco iminente.

Pensando nessa necessidade, preparamos este ebook com **tudo o que você precisa saber para reduzir a inadimplência na sua empresa e vencer esse inimigo das finanças**.

Vale a pena ler até o final e aproveitar as dicas para aplicar desde já no seu negócio.

Então, acompanhe os capítulos e boa leitura!



O que é inadimplência, afinal?

Inadimplência é o **não pagamento de uma dívida**, que coloca a pessoa física ou jurídica na posição de devedora. Existem vários níveis de endividamento, mas, de forma geral, todo débito pendente após o vencimento já caracteriza essa situação.

Dessa forma, podemos concluir que se trata de um **descumprimento legal e financeiro** de um acordo firmado previamente entre as duas partes. No Brasil, existem diversas pesquisas que monitoram o índice de inadimplência da população e das empresas, permitindo uma análise mais precisa do fenômeno no país.

Uma das mais conhecidas é o Mapa da inadimplência e renegociação de dívidas no Brasil, publicado mensalmente pelo Serasa Experian.

Segundo o último levantamento, o país tem **72,50 milhões de inadimplentes** – com estabilidade registrada desde julho de 2024 – que, juntos, devem cerca de **R\$397,5 bilhões**. O valor médio de cada dívida é de R\$1.452,59, enquanto o valor médio devido por pessoa é de R\$5.482,30 mil.

As principais fontes de endividamento da população brasileira*, são:

✓ Banco e cartão de crédito (29,16%)

✓ Contas básicas, como água, luz e gás (21,85%)

✓ Varejo (11,86%).

*Dados de maio e junho de 2024, última atualização do mapa da inadimplência.

Para as empresas, a inadimplência dos clientes é **motivo de preocupação** constante, uma vez que representa prejuízo para o caixa, custos com o processo de cobrança e dificuldade em planejar as finanças do negócio.

Por isso, todo empreendedor deve acompanhar de perto a evolução deste indicador no mercado e no seu próprio negócio, não apenas para agilizar e traçar sua estratégia de cobrança, mas também para **se antecipar a possíveis crises**.

Durante a pandemia do coronavírus, por exemplo, os índices de inadimplência dispararam – e quem não estava preparado teve muito mais dificuldade para contornar esse problema.

Por que 2024 deve ser um ano de crise de inadimplência no Brasil?

A inadimplência no Brasil continua a ser uma preocupação significativa em 2024. **De acordo com dados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), o percentual de brasileiros endividados manteve-se em 78,8%** tanto em maio quanto em junho de 2024, o maior nível desde novembro de 2022.

Embora o número de indivíduos endividados não tenha aumentado nos últimos meses, o **nível elevado de endividamento é um indicativo de que muitos continuam a enfrentar dificuldades financeiras**.

O presidente do Sistema CNC-Sesc-Senac, José Roberto Tadros, aponta que essa estabilização no percentual de endividados reflete a cautela das famílias em evitar o acúmulo de novas dívidas.

"A manutenção do índice de endividamento revela certa preocupação com a inadimplência por parte das famílias, que têm aproveitado o momento para amenizar as dívidas, em vez de fazer novos compromissos"



José Roberto Tadros

Presidente do Sistema CNC-Sesc-Senac

O perfil do crédito das famílias brasileiras em junho de 2024 apresentou uma leve melhora, com uma redução de 0,6 pontos percentuais na faixa das famílias que se consideram "muito endividadas" (17,2%), enquanto a faixa das "pouco endividadas" aumentou 0,6 pontos percentuais (33,7%).

No entanto, os atrasos nas dívidas aumentaram 0,2 pontos percentuais (28,8%) em comparação ao mês anterior, e as dívidas com mais de 90 dias sofreram um incremento de 0,3 pontos percentuais, atingindo 47,6%, o maior percentual de 2024.

Diante desse cenário, tanto as famílias quanto as empresas precisam continuar vigilantes e gerindo cuidadosamente suas finanças para enfrentar os desafios de 2024.

Você está preparado para a inadimplência (e por que deveria estar)?

Se essas previsões são novidade para você, é melhor começar a se preparar para lidar com a ameaça da inadimplência na sua empresa.

Para começar, você saberia mensurar os impactos do não pagamento por parte de seus clientes?

Quantos atrasos seu negócio seria capaz de suportar contando apenas com o capital de giro para se manter?

E quando seria necessário tomar crédito? Qual seria o custo dessa operação?

Logo, um alto índice de inadimplência repentino pode significar um **risco difícil de reverter** no fluxo de caixa da sua empresa, que terá efeitos em longo prazo na sustentabilidade do seu negócio.

Risco este que pode ser **especialmente perigoso para os negócios recorrentes**, que dependem da previsibilidade de receita para se manterem.

A solução? Se preparar para qualquer cenário e investir em um processo de cobrança ágil, eficiente e profissional.

Sua única defesa diante da inadimplência é o planejamento, uma vez que é possível prevenir atrasos e “calotes” com algumas medidas gerenciais, processos e ferramentas.

Mas, para que o plano dê certo, você precisa se antecipar ao aumento do endividamento e começar a agir o quanto antes.

Pois, se for esperar a crise bater à sua porta para tomar uma atitude, pode ser tarde demais para salvar a saúde financeira do seu negócio.



Material gratuito

Estratégias para transformar cada data comemorativa em um sucesso de vendas!



[Saiba mais](#) →

Como a inadimplência afeta seu negócio

A inadimplência afeta todas as empresas, independentemente do porte e da área de atuação.

No entanto, os efeitos variam conforme o tipo de negócio, como veremos nos tópicos abaixo.

Negócios recorrentes

Para contextualizar: negócios recorrentes são empresas que trabalham com modelos de **planos, assinaturas e mensalidades**. Isto é, empresas que costumam vender produtos ou serviços para os mesmos clientes de forma periódica e automatizada, sem que o cliente precise lembrar de fazer o pedido todas as vezes.

Alguns exemplos de negócios recorrentes, são: universidades e escolas, academias, clubes de assinatura, plataformas de conteúdo e outros inúmeros tipos de empreendimentos que atuam com serviços recorrentes.

Nesse modelo de negócio, **o cliente paga por um período contínuo** para ter acesso a um determinado produto ou serviço. Este período pode ser mensal, trimestral, semestral, anual ou qualquer outro que o empreendedor entender como mais atrativo para o tipo de serviço fornecido.

Assim, essas empresas conseguem ter receita mais previsível por meio da fidelização de clientes, em vez de dependerem de vendas pontuais.

Por causa deste modelo comercial diferenciado, **os negócios recorrentes estão entre os mais afetados pela inadimplência**.

Isso porque o equilíbrio financeiro dessas empresas **depende da adimplência mensal** (ou quinzenal, semanal e qualquer outra periodicidade de cobrança) dos clientes.

Geralmente, o modelo recorrente é baseado em um valor fixo acessível, pago periodicamente pelo cliente durante contratos de longo prazo.

Assim, a empresa lucra com a **receita recorrente**, contando com um valor específico de faturamento mensal para cobrir seus custos e planejar seu crescimento.

Se os clientes atrasam ou não realizam o pagamento esperado, o impacto no caixa é grande, pois a previsibilidade de ganhos é uma característica fundamental da recorrência.

Sem o dinheiro previsto, a empresa precisa recorrer ao seu capital de giro para se manter e, em médio e longo prazo, **pode até quebrar se os índices de inadimplência permanecerem altos**.

O próprio modelo de cobrança dos negócios recorrentes implica em maior vulnerabilidade à inadimplência.

Afinal, o pagamento é esperado todos os meses, mas é comum que os clientes deixem de pagar o boleto ou simplesmente **não tenham limite suficiente na conta bancária ou no cartão de crédito no ato da cobrança**.

No caso dos cartões e do débito automático, ocorre muito a recusa de transações por inúmeros motivos – falta de limite, cartão vencido, suspeita de fraude, conta cancelada ou bloqueada, etc.

Conseqüentemente, o risco de inadimplência é maior para as empresas que realizam cobranças recorrentes através desses meios de pagamento.

Outro agravante é que grande parte dos negócios recorrentes não trabalham com produtos e serviços considerados essenciais – com exceção de concessionárias de água e luz, por exemplo.

Durante uma crise, é natural que os consumidores **cortem gastos que consideram supérfluos**, e várias soluções recorrentes entram nessa categoria, como planos de academia, assinaturas de streaming e mensalidades de cursos.

Portanto, é inegável que empresas que atuam no modelo recorrente podem ser fortemente afetadas pelo aumento da inadimplência – até mais do que aquelas que atuam com vendas tradicionais – caso não tenham cuidado redobrado em suas estratégias de gestão.

E-commerce

No e-commerce, a inadimplência pode impactar os negócios de duas formas:

Fluxo de Caixa Comprometido: Quando os clientes não pagam suas faturas ou deixam de cumprir com os pagamentos, o fluxo de caixa da empresa é afetado. Isso pode dificultar o pagamento de fornecedores, salários e outras despesas operacionais, criando instabilidade financeira.

Na queda de vendas resultante de cenários de alta inadimplência no país, uma vez que as compras online não são priorizadas pelo consumidor com poder de compra reduzido.

Desse modo, o impacto da inadimplência no e-commerce é bastante semelhante ao caso dos negócios recorrentes, considerando que o modelo de assinatura e plano é o mais vulnerável ao não cumprimento da obrigação financeira.

Felizmente, as soluções de pagamentos digitais atuais são pensadas para eliminar a possibilidade de não pagamento nas vendas pontuais.

Por isso, cliente pode finalizar o pedido após selecionar o meio de pagamento, seja boleto, cartão de crédito ou Pix. No entanto, a conclusão da compra depende da aprovação do pagamento, que pode ocorrer posteriormente, como no caso de boletos.

Basicamente, o consumidor endividado tende a evitar as compras online em períodos de crise devido ao **custo do frete** e à priorização de itens de consumo básicos no seu dia a dia, que são adquiridos, prioritariamente, em lojas físicas como supermercados e farmácias.

Além disso, é comum que o cliente inadimplente tenha problemas para manter o crédito no mercado e recorra a meios de pagamento tradicionais como o dinheiro em espécie.

Com isso, o Pix tem se consolidado como uma das principais formas de pagamento no e-commerce brasileiro, impulsionando um crescimento significativo nas transações online. Com sua facilidade de uso, transferências instantâneas e ausência de taxas para o consumidor final, o Pix tem se tornado uma opção cada vez mais popular entre os clientes e lojistas.

Esse crescimento é evidenciado pela adoção rápida e crescente da modalidade por plataformas de e-commerce, que buscam oferecer uma experiência de compra mais ágil e eficiente.

Além disso, a versatilidade do Pix, que permite pagamentos em qualquer horário e dia da semana, contribui para o aumento das vendas e da satisfação dos consumidores, consolidando o meio de pagamento como um dos preferidos no cenário digital.

Varejo físico

Como vimos na análise do contexto para 2024, o varejo físico continua a ser um dos segmentos mais impactados pela alta da inadimplência.

Apesar de uma pequena queda no número de inadimplentes em junho de 2024, o país ainda registra 67,98 milhões de consumidores endividados, o que representa 41,28% da população adulta. Esse cenário mantém o varejo físico em um estado de alerta constante.

O presidente da CNDL, José César da Costa, destaca que a recente queda pode ser um reflexo de medidas temporárias, como a restrição de negativação das pessoas afetadas por tragédias, mas que o fim do ciclo de queda dos juros deve elevar o custo do crédito, tornando essencial que os consumidores evitem grandes dívidas e priorizem o equilíbrio do orçamento.

Entre 2023 e 2024, o crescimento da inadimplência foi notável. Embora tenha havido **uma queda de -0,43%** na passagem de maio para junho, o número de dívidas em atraso teve um **aumento de 2,20% em relação ao mesmo período de 2023.** Esse quadro exige que o varejo físico adote uma abordagem cautelosa e estratégica no gerenciamento de crédito.

O setor de moda no varejo físico, por exemplo, enfrenta uma vulnerabilidade significativa.

O crediário, que representa cerca de 40% do faturamento total dos lojistas, continua sendo uma ferramenta essencial para as vendas, mesmo com os riscos associados.

Em 2024, a pressão sobre as lojas físicas é exacerbada pela **alta dos custos operacionais em comparação às lojas online, aumentando a dificuldade em manter a sustentabilidade financeira frente à inadimplência crescente.**

O presidente do SPC Brasil, Roque Pellizzaro Júnior, reforça que a inadimplência continua sendo uma preocupação crítica. Ele observa que muitos consumidores, mesmo negociando uma dívida, permanecem com restrições devido a outras pendências, o que agrava o cenário para o varejo físico.

“O cenário da inadimplência é preocupante e necessita tanto de apoio do poder público, quanto de um uso do crédito mais consciente por parte da população”



Roque Pellizzaro Júnior
Presidente do SPC Brasil

Diante desse contexto, é imperativo que os lojistas do varejo físico implementem práticas rigorosas de gestão de crédito e explorem alternativas de financiamento que minimizem os riscos, garantindo assim a viabilidade de suas operações em 2024.

O que você pode fazer para prevenir a inadimplência?

Quando o assunto é inadimplência, prevenir é melhor do que remediar.

Afinal, depois que o pagamento está pendente, tudo fica mais difícil e o processo de cobrança pode se arrastar por muito tempo.

Veja algumas medidas de prevenção contra a inadimplência que você pode tomar hoje mesmo no seu negócio:

➔ Conhecer os hábitos dos seus clientes

O primeiro passo para prevenir a inadimplência é conhecer muito bem os hábitos de compra e de pagamento dos seus clientes.

Se você fizer um estudo mais aprofundado sobre o perfil de seus compradores, saberá informações importantes como:

- ✓ A faixa de renda e classe socioeconômica do seu público
- ✓ Os meios de pagamento preferidos dos seus clientes
- ✓ A melhor data de vencimento para as cobranças, de acordo com a data de recebimento da renda dos consumidores
- ✓ Os fatores de risco que podem levar seus clientes à inadimplência (por exemplo: aumento dos juros, desemprego, falência da empresa, etc).

Dessa forma, fica mais fácil desenvolver um processo de cobrança eficiente e oferecer mais conveniência aos seus clientes na hora do pagamento, evitando atrasos e pendências.

➔ Elaborar uma política de crédito

Toda empresa precisa definir uma política de concessão de crédito para reduzir o risco de inadimplência.

Na hora de fazer uma análise de crédito do consumidor, é importante levar em conta os seguintes critérios:

- ✓ Restrições no CPF (nome negativado nos birôs de crédito)
- ✓ Renda do cliente (lembrando que gastos fixos mensais nunca podem ultrapassar 30% da renda)
- ✓ Score (pontuação do CPF) nos birôs de crédito
- ✓ Histórico de pagamento
- ✓ Cadastro positivo (se houver)
- ✓ Histórico de relacionamento com o cliente (se houver)
- ✓ Índice de vulnerabilidade (grau de fragilidade econômica de acordo com profissão, classe socioeconômica, constituição familiar, segmento, endereço, etc.).

Além disso, você deve considerar os cinco Cs do crédito:

✓ **Caráter:** o risco moral, que consiste na intenção do cliente em pagar ou não o débito

✓ **Capacidade:** mede o quanto um cliente é capaz de pagar uma dívida com base em sua situação financeira e ocupação (ou com base nos dados financeiros, no caso de empresas)

✓ **Capital:** é a saúde financeira do cliente, que pode ser medida a partir de vários critérios, dependendo da análise e da disponibilidade de dados (ocupação, renda, valor do salário, faturamento, lucratividade, etc.)

✓ **Condições:** são as variáveis externas e macroeconômicas que afetam consumidores e empresas, aumentando ou reduzindo a chance de inadimplência conforme indicadores como inflação, Taxa Selic, salário mínimo, índice de desemprego, PIB, etc.

✓ **Colateral:** grau de inserção e integração do cliente ao mercado consumidor (ou do cliente corporativo em um segmento empresarial).

➔ **Enviar boletos com antecedência**

No caso das cobranças via boleto bancário, é fundamental que você envie o título com o **máximo de antecedência**.

Geralmente, as empresas enviam os boletos entre 7 e 10 dias antes do vencimento, para que os consumidores tenham tempo de se planejar e programar o pagamento. Também é importante usar um e-mail válido e mantê-lo sempre atualizado, garantindo o recebimento do título.

➔ **Enviar lembretes antes do vencimento**

Na correria do dia a dia, **não é incomum que os consumidores simplesmente se esqueçam de pagar boletos e faturas**.

Para prevenir esse tipo de inadimplência acidental, é fundamental enviar lembretes aos seus clientes antes do vencimento do título.

Uma boa prática é enviar notificações alguns dias antes, um dia antes do vencimento e na própria data de vencimento.

Melhor ainda se essas mensagens forem enviadas de forma automática com o auxílio de um sistema, pois, na prática, fica muito difícil enviar as notificações manualmente a cada etapa da cobrança.

➔ **Contar com o Menu de Recuperação de Vendas da Vindi**

O **Menu de Recuperação de Vendas** é uma solução eficaz para a recuperação de inadimplência.

Com essa ferramenta, você pode identificar e reverter situações de inadimplência, proporcionando uma recuperação rápida das suas vendas.

Retentativas:

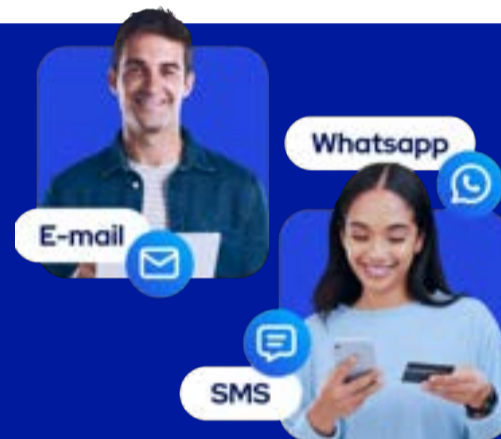
Oferece uma visão detalhada sobre as retentativas de pagamento, mostrando dados comparativos entre as diferentes opções disponíveis e o valor total recuperado com retentativas. Essa funcionalidade permite que você maximize a recuperação de valores através da renovação automática de tentativas de pagamento.

Régua de cobrança:

Dentro do Menu de Recuperação de Vendas, a régua de cobrança apresenta informações detalhadas, incluindo notificações e extensões de SMS. Você pode acessar dados sobre a taxa de abertura de e-mails e o valor total recuperado, permitindo um acompanhamento eficaz e personalizado dos clientes em diferentes estágios de pagamento.

Você pode saber mais no Guia da Régua de cobranças

[Saiba mais](#) →

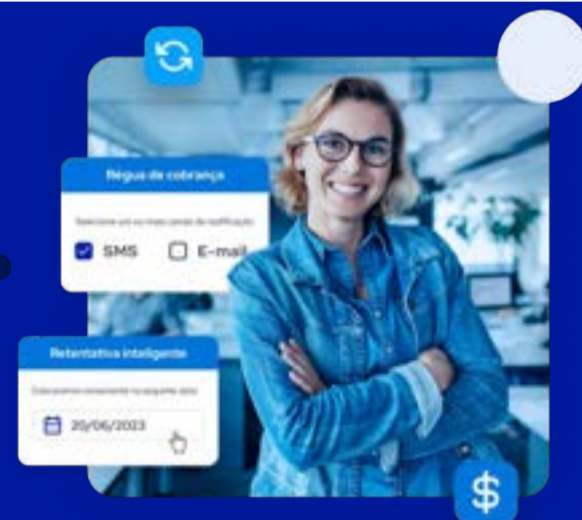


Renova Cartões:

Facilita a gestão dos cartões de crédito dos seus clientes, mostrando dados sobre o número de cartões renovados e o valor total recuperado. Com essa funcionalidade, você pode garantir a continuidade dos pagamentos sem interrupções, melhorando assim a retenção de clientes e a estabilidade do fluxo de caixa.

Saiba mais sobre soluções de recuperação de vendas

[Clique aqui](#) →



Com essas funcionalidades, o Menu de Recuperação de Vendas ajuda você a gerenciar e reverter situações de inadimplência rapidamente, proporcionando uma recuperação eficaz das vendas e mantendo a saúde financeira do seu negócio.

➔ Usar meios de pagamento mais seguros

Alguns meios de pagamento são naturalmente **menos vulneráveis** à inadimplência do que outros.

Resumidamente, todo meio que depende da ação do consumidor para efetuar o pagamento é mais arriscado, enquanto aqueles que processam pagamentos automaticamente são mais confiáveis para a empresa.

Logo, vale a pena pensar na questão da inadimplência quando for **escolher as formas de pagamento com as quais seu negócio vai trabalhar.**

Aliás, esse assunto é tão importante que merece um tópico exclusivo para ele – acompanhe a seguir.

Quais meios de pagamento são mais ou menos vulneráveis à inadimplência?

Escolher o meio de pagamento certo é parte essencial das ações de prevenção à inadimplência na sua empresa.

Veja quais são mais e menos seguros sob esse ponto de vista:

Muito vulneráveis: dinheiro e transferências

Os pagamentos em dinheiro ou via transferência bancária (incluindo Pix) estão entre os mais vulneráveis à inadimplência, uma vez que a quitação do débito na data correta **depende 100% da iniciativa do consumidor**.

No caso do dinheiro em espécie, o consumidor deve se dirigir até um estabelecimento físico para fazer o pagamento.

Já a transferência é uma opção oferecida pela internet, por meio de contas bancárias, carteiras digitais e, mais recentemente, por meio do Pix – o sistema de pagamentos instantâneos do Banco Central.

Em ambos os casos, **o consumidor decide se fará o pagamento na data acordada** e não há um título específico para comprovar a transação – apenas o registro digital, no caso da transferência online.

Por isso, sempre existe o risco de que o pagamento não seja realizado. A única exceção é o Pix, pois estão previstas as funções de Pix Garantido (transferência agendada com garantia de recebimento) e Pix Débito Automático (cobrança feita automaticamente na conta bancária via Pix).

Além disso, a Vindi oferece a possibilidade com Pix com Recorrência. Isso significa que você pode cobrar assinaturas – e também vendas avulsas – com o Pix sendo enviado de forma automática pela plataforma da Vindi. [Saiba mais sobre essa funcionalidade.](#)

Essas novidades, quando aplicadas, tornarão esse meio de pagamento menos vulnerável à inadimplência em um futuro próximo.

Vulneráveis: boleto bancário e carnê

O boleto bancário e os carnês estão entre os meios de pagamento **mais populares e democráticos do mercado**. Afinal, qualquer pessoa pode fazer pagamentos com esses títulos, independentemente se tem conta bancária ou não – lembre-se dos milhões de desbancarizados que ainda existem no país.

Eles são menos vulneráveis do que dinheiro e transferências, pois é emitido um **título de cobrança** registrado que pode até mesmo ser protestado futuramente e servir como prova do débito em aberto.

No entanto, o pagamento do boleto tradicional **ainda depende totalmente da iniciativa do consumidor**, como ocorre com os exemplos anteriores.

Portanto, é um meio de pagamento que possui um risco de inadimplência associado para as empresas, embora seja uma opção necessária para atrair novos clientes.

A exceção é o serviço de Débito Direto Autorizado (DDA), que permite que correntistas autorizem o pagamento de boletos automaticamente em suas contas bancárias – contudo, o serviço ainda é pouco utilizado no Brasil.

Pouco vulneráveis: cartão de crédito e débito automático

Agora falando sobre os meios de pagamento menos vulneráveis à inadimplência que temos no mercado, estão o cartão de crédito e o débito automático. O cartão de crédito, por exemplo, **tem mais chances de aprovação**, uma vez que a administradora do cartão assume a cobrança da dívida por meio da fatura mensal do cliente final.

Na recorrência, é comum que as empresas utilizem a função de débito automático no cartão de crédito. Assim, é possível lançar a cobrança apenas do valor da mensalidade, **sem comprometer o limite com o valor total da compra, como seria em um parcelamento**.

Assim, o faturamento não depende da iniciativa do consumidor, cuja única responsabilidade é de manter os pagamentos do cartão de crédito em dia.

Algumas das situações que podem levar à recusa do pagamento via cartão de crédito é quando o cliente não possui limite suficiente ou algum outro motivo leva à recusa, como cartão vencido, expirado, cancelado, fraude, etc.

Nestes casos, porém, existe o recurso de retentativa de cobrança e ferramentas de captação automática de novos dados de pagamento, como veremos mais adiante. Essas características fazem do cartão de crédito o **meio de pagamento mais seguro do mercado** no quesito risco de inadimplência.

Com o débito automático em conta, os riscos também são menores em comparação a outros métodos. O cliente não precisa tomar uma ação, mas o pagamento pode ser recusado por falta de limite e outros problemas relacionados à conta bancária.

O que é recuperação da inadimplência e como cobrar clientes inadimplentes

Chamamos de recuperação de inadimplência o processo de cobrança que tem como objetivo **recuperar um valor que seria perdido, como um débito em aberto**. Ou seja: é a cobrança de clientes inadimplentes que os pressiona a fazer o pagamento e liquidar suas pendências com a empresa.

O processo pode levar meses, dependendo do tamanho da dívida, e passar por várias fases de negociação. Veja algumas dicas para estruturar seu processo de recuperação de inadimplência de forma mais eficiente.

Busque uma negociação amigável

Quando a dívida se arrasta por mais de um mês, é comum que entrem em cena **medidas mais drásticas** como o protesto de boletos em cartório, a negativação do nome do cliente e até mesmo a execução judicial do débito.

Mas a recomendação, prezando pelo bom relacionamento com o cliente, é manter uma negociação amigável da dívida até que se esgotem todas as possibilidades. Isso porque a cobrança judicial e extrajudicial é **muito desgastante**, além de implicar em custos ainda maiores para a empresa, sem a garantia de que o valor será, de fato, recuperado.

Além disso, entrar com medidas mais duras é sinônimo de **perder o cliente** – o que, às vezes é inevitável, mas é pertinente evitar ao máximo criar esse ruído. Por isso, a recuperação da inadimplência nas empresas deve ser estruturada de forma que o cliente prefira negociar sua dívida e cumprir com sua obrigação o quanto antes.

➔ Atente-se aos direitos do consumidor

Antes de organizar sua recuperação de inadimplência, é importante que você estude e tenha profundo conhecimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Um ponto fundamental do CDC é que o cliente inadimplente nunca pode ser cobrado de forma abusiva ou vexatória, como diz o Art. 42:

“Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.”

Além deste cuidado, o código também regulamenta **contra qualquer tipo de cobrança indevida**. Por isso, é preciso ter extrema cautela ao cobrar um cliente sobre uma dívida que pode já ter sido paga, por exemplo. Pois caso ocorra alguma cobrança indevida, o credor pode ter que se responsabilizar pelo ressarcimento não apenas do valor devido como de uma indenização ao consumidor.

Por isso, é preciso criar sua estratégia de cobrança de forma cuidadosa, tanto relação aos métodos utilizados quanto à comunicação com o cliente.

➔ Facilite as condições de pagamento

Para recuperar dívidas com eficiência, é importante oferecer opções de **parcelamento, redução de juros, aumento do prazo de pagamento**, entre outras condições que favorecem um acordo entre empresa e cliente inadimplente.

Afinal, muitas pessoas se encontram endividadas por inúmeras razões e, neste caso, podem aceitar rapidamente uma condição de pagamento adequada às suas possibilidades financeiras.

Se a empresa dificultar a negociação, pode ter custos ainda maiores com a cobrança e perder definitivamente o valor pendente.

E, quando se trata de custo de cobrança, é fundamental que o dinheiro gasto com o processo seja bastante inferior ao montante recuperado – ou não valerá a pena para o negócio.

➔ Padronize seu processo de cobrança

O processo de recuperação de inadimplência deve ser padronizado e incluir várias tentativas de cobrança antes e depois do vencimento, como vimos no tópico sobre prevenção – principalmente nos negócios recorrentes.

Para se ter uma ideia, no Brasil, **56,4% das dívidas** dos inadimplentes são pagas em **até 60 dias** após o vencimento, segundo dados da Serasa Experian publicados na Agência Brasil.

Ou seja: dentro desse período, há grandes chances de conseguir recuperar o valor devido e ainda manter o relacionamento com o cliente, desde que o processo seja amigável e profissional.

Use a tecnologia a seu favor

Para que a recuperação de dívidas seja eficiente, no entanto, é necessário contar com a tecnologia para digitalizar o processo.

Isso porque é muito complicado manter uma régua de cobrança e acompanhar a evolução de cada caso de inadimplência de forma manual, como veremos a seguir.

Você precisa de uma plataforma eficiente como aliada

Até aqui, já ficou claro que a inadimplência é uma **ameaça séria** que deve ser combatida pelas empresas, especialmente no mercado da recorrência.

Para vencer essa batalha, você pode contar com uma aliada muito importante: a tecnologia.

Isso porque um processo de cobrança eficiente requer uma série de etapas, notificações e contatos com o consumidor – e fazer tudo isso só com planilhas é praticamente impossível.

Se já é complicado fazer o follow up de potenciais clientes em vendas, por exemplo, imagine acompanhar **cada passo da negociação** com um cliente inadimplente.

Fora que, sem a ajuda da tecnologia, é comum que a empresa demore para perceber casos de inadimplência, pela simples falta de um recurso que notifique a gestão sobre pagamentos realizados e pendentes.

Outro erro grave é a cobrança indevida, que pode acontecer quando o cliente faz o pagamento da dívida e a empresa continua cobrando por falta de notificação no sistema.

Felizmente, para solucionar esses problemas, existem plataformas que permitem **automatizar o processo de cobrança e reduzir drasticamente a inadimplência nas empresas**.

A Vindi é uma delas e oferece recursos como:

✓ Gateway de pagamento de fácil integração para diversificar suas formas de pagamento e negociar diretamente com as adquirentes.

✓ Possibilidade de automatizar a régua de cobrança.

✓ Recursos de checkout transparente para agilizar o pagamento e transmitir confiança ao consumidor.

✓ A Vindi se integra com diversos CRMs para facilitar a gestão de assinaturas e cobranças em negócios recorrentes, automatizando processos e melhorando o relacionamento com os clientes.

✓ Recursos de recuperação de inadimplência como retentativa e transação de verificação.

Vamos entender melhor como funcionam esses recursos no próximo tópico.

Por enquanto, o importante é entender que uma plataforma digital para gestão de cobranças **é um recurso eficiente para controlar a inadimplência da sua empresa de forma inteligente para controlar a inadimplência de forma eficaz.**

Ao implementar um sistema inteligente como este, você terá uma visão completa da situação de cada cliente em relação aos pagamentos e pode se antecipar a problemas e agir rapidamente para garantir a adimplência da sua carteira.

Além disso, sua equipe **não perderá mais tempo com tarefas repetitivas** como envio manual de cobranças por e-mail e atualização de status de pagamento no sistema.

Com uma plataforma dedicada, essas funções burocráticas podem ser automatizadas, deixando o trabalho braçal para as máquinas – e liberando tempo dos seus colaboradores para as tarefas mais estratégicas e que geram maior valor para o negócio.

Análise de risco

A análise de risco é um recurso fundamental para lidar com a inadimplência em qualquer negócio.

A partir desse **diagnóstico inicial**, é possível identificar os riscos associados a cada perfil de crédito e prevenir fraudes e perdas para a sua empresa de forma totalmente automática.

Na plataforma da Vindi, essa análise é feita a partir dos dados dos clientes, considerando critérios como validação de cadastro, restrições internas e externas, dados como Score e limite de crédito, entre outros fatores.

Se for identificado um risco muito alto, o sistema **cancela automaticamente a compra** para proteger seu negócio de situações de inadimplência, fraudes e golpes, além de prevenir os inconvenientes chargebacks (devoluções do pagamento).

Para aumentar a eficiência do processo, você pode **personalizar sua análise de risco** no sistema da Vindi de acordo com os critérios e perfis de crédito usados na sua empresa.

Vindi já recuperou R\$ 1 bilhão em inadimplência e pode ajudar seu negócio

As soluções da **Vindi já recuperarem mais de R\$1 bilhão em pagamentos** que seriam perdidos para a inadimplência.

Este montante seria perdido, prejudicando o orçamento de milhares de empresas se não fossem algumas **funcionalidades pensadas especialmente para a cobrança em nosso sistema.**

 Vindi

Conheça cada uma delas e entenda como nossos clientes chegaram a esse patamar na recuperação de crédito

[Saiba mais](#) →

Comece agora mesmo a sua vitória sobre a inadimplência

Se você leu até aqui, **merece os parabéns por se preocupar com a saúde financeira do seu negócio** e buscar soluções para reduzir a inadimplência.

Felizmente, é possível vencer essa batalha contra um dos maiores inimigos dos negócios recorrentes.

Como vimos no decorrer deste e-book, a vitória sobre a inadimplência depende de uma combinação de **medidas preventivas e corretivas**.

É preciso que você se antecipe aos riscos de não pagamento e use todos os recursos disponíveis para cortar o mal pela raiz, evitando que o atraso ou pendência se concretize.

Ao mesmo tempo, é fundamental ter um processo de cobrança estruturado, uma plataforma eficiente e um bom kit de ferramentas de recuperação de inadimplência para estimular os consumidores a manterem suas obrigações em dia.

Quanto maior for sua taxa de sucesso em cobranças e **menor seu índice de inadimplência**, mais sustentável e preparado para crescer estará o seu negócio.

E, na recorrência, nada é mais importante do que garantir que o faturamento previsto entre todos os meses no caixa para manter o planejamento financeiro da empresa e alcançar a sonhada **escalabilidade**.



E então, está pronto para vencer a inadimplência no seu negócio e proteger sua receita recorrente?

Fale com um especialista da Vindi e comece sua jornada contra a inadimplência.



[Fale com um especialista](#) →

Fontes

⚡ [Mercado financeiro prevê que a economia vai crescer 0,36% em 2022. Agência Brasil – Janeiro de 2022.](#)

⚡ [Relatório de mercado Janeiro de 2022. Banco Central do Brasil – Janeiro de 2022.](#)

⚡ [Mapa da inadimplência e renegociação de dívidas no Brasil. Serasa Experian – Outubro de 2021.](#)

⚡ [Não se anime com o varejo em 2022: setor deve sofrer com inflação e inadimplência, diz economista. Money Times – Novembro de 2021.](#)

⚡ [Inadimplência no varejo recua 6% em outubro ante setembro, aponta levantamento. Valor Investe – Novembro de 2021.](#)

⚡ [Brasil: 56,4% das dívidas dos inadimplentes são pagas em até 60 dias. Agência Brasil – Setembro de 2021.](#)

⚡ [Como elaborar um plano de cadastro, crédito e cobrança. Sebrae – 2013.](#)