

## ENQUADRAMENTO

Previna a cobrança difícil e recupere o incobrável, através de uma interceção eficaz entre instrumentos jurídicos, financeiros, comerciais, e comportamentais.

### Objetivos:

- Criar metodologias de blindagem de Contratos de Fornecimento ou Condições Gerais de Venda;
- Promover a análise de risco;
- Segmentar a cobrança através de construções de tipologias de clientes com agregação a procedimentos de cobranças personalizados;
- Gerir eficazmente o contacto telefónico, postal e pessoal da cobrança com base na relação custo/ benefício;
- Rebater as objeções típicas de evasão ou dilação de cumprimento;
- Recalcular os créditos através de acordos de pagamento juridicamente acautelados e viáveis face à taxa de esforço viável para o cliente em dívida;
- Estabelecer metodologias de recuperação de incobráveis em situações de falência ou insolvência;
- Estimular a auto-cobrança através de mecanismo da venda da cobrança e da gestão de incentivos financeiros e comerciais;
- Utilizar o regime jurídico do PEPEX antes da eventual instauração do processo executivo;
- Acionar o processo pró-contencioso de injunção, identificando as suas vantagens e inconvenientes;
- Recuperar o IVA do incobrável através de diligências administrativas.

## ORADORA

### *Graça Penha Gonçalves*

Mestre em Direito, formadora certificada pelo IEFP com vasta experiência na atividade formativa e consultora sénior de empresas nacionais e multinacionais.

## INSCRIÇÃO

Público em geral: 110 €

Associados AERLIS: 90€

Isento de IVA ao abrigo do n.º 15 do Art.º 9.º do CIVA

## PROGRAMA

### 1. Enquadramento

- Causas de incumprimento exógenas à empresa credora

### 2. Prevenção da Cobrança

- Recolha de Dados Pessoais pertinentes
- Indicadores de análise de risco. Informação pública de apoio
- A Venda de Cobrança
- Incentivos Financeiros e Comerciais

### 3. Planeamento da Cobrança

- Critérios de Segmentação
- Tipologias de Clientes e Procedimentos Personalizados

### 4. Execução da Cobrança

- Cobrança Postal: a Carta de Reclamação de Crédito
- Cobrança Pessoal: Requisitos e Instrumentos
- Cobrança Telefónica: Etapas, Equipamento e Logística
- Objeções de Cobrança e sua Argumentação

### 5. Recuperação extrajudicial de incobráveis

- Acordo de pagamentos
- Sistemas de Conversão de Débitos
- Arbitragem, Conciliação e Mediação
- Vantagens do Regime PEPEX
- “Pagar sem pagar”
- Procedimento de Injunção
- Recuperação do IVA sobre incobráveis