

A crise está a alastrar, afecta cada vez mais pessoas e empresas, mas não chega a todos. Há quem consiga passar entre os pingos da chuva e, até, ganhar com as dificuldades dos outros. A "Senhores do Fraque", empresa de crédito e cobrança, tem visto o volume de clientes "aumentar" nos últimos tempos, apesar do perfil da clientela ter mudado com a crise.

"Perdemos aquilo que tínhamos em grande quantidade, que eram os pequenos empresários, porque o tecido económico está deveras fragilizado, mas, em contrapartida, a nossa facturação não se ressentiu, porque aumentaram as questões nas empresas de média e grande dimensão. [No deve e no haver] O volume está a aumentar", diz à Renascença o presidente da empresa, Fernando Pereira Brites.

No entanto, se a crise não se nota, propriamente, na facturação da empresa, evidencia-se noutro plano: o da dificuldade de obter as cobranças.

"Para recuperar o mesmo valor que recuperávamos há dois ou três anos, os recursos e o tempo acabam por duplicar. De facto, está mais difícil, mas a maior parte dos casos é uma questão de haver compreensão e diálogo, facilitar os pagamentos e resolver os problemas", explica Fernando Brites.

Os clientes são, em geral, ex-devedores ou chegam através do site oficial da empresa. Depois de preenchido o formulário e de o caso ser aceite, a empresa "Senhores do Fraque" adquire as dívidas aos lesados e parte ao encontro dos devedores, explica o presidente, que é também advogado.

"Fazemos cobrança em nome próprio, de forma a que o cliente não tenha qualquer tipo de responsabilidade da nossa actuação. Actuamos no nosso próprio nome e em responsabilidade exclusiva", sublinha.

A "Senhores do Fraque" aceita dívidas que vão de mil euros, "porque abaixo disso não rentabiliza, nem para o cliente nem para nós" até "valores astronómicos". Depois, começa o trabalho no terreno: primeiro por carta, mas também por telefone.

"Temos que fazer a notificação, onde damos os nossos dados, por forma a iniciar o diálogo. Depois vamos falando com os devedores por telefone e, mercê da actual conjuntura, somos flexíveis no sentido de dar todo o espaço de manobra ao devedor, para que ele tenha oportunidade de resolver os seus problemas para regularizar os seus compromissos. Nós não tratamos mal as pessoas, temos uma relação de cordialidade até o devedor o permitir", explica.

Se estas primeiras abordagens à distância não forem suficientes para recuperar o dinheiro em falta, a empresa de créditos e cobranças passa a "uma abordagem personalizada".

"Tentamos não deixar espaço de manobra ao devedor para que protele, eternamente, as suas obrigações. É um acto imprescindível [estarmos identificados] porque, se não estivermos, torna-se difícil que o objectivo seja concretizado", acrescenta Fernando Brites.

O presidente da empresa diz que a "Senhores do Fraque", antes de avançar para a abordagem pessoal, compila "um conjunto de informação comercial que é acessível e depois confrontada no local", sem, no entanto, querer avançar pormenores à Renascença.

"Não vamos estar a pôr em causa o objectivo, que é recuperar o crédito, dificultando ao máximo a vida do devedor. Verificamos, à partida, alguma informação e, quando chegamos ao devedor, já sabemos com o que contamos e, mercê disso, disponibilizamos alguma flexibilidade para que ambas as partes se entendam e se resolvam os assuntos", esclarece Fernando Brites.

Depois, ao chegar junto do devedor, o funcionário da empresa analisa as condições e, por exemplo, se encontra "uma vivenda toda bem conservada em que o sujeito alega dificuldades financeiras, há qualquer coisa que não está a bater certo".

Numa altura em que a DECO tem recebido cada vez mais queixas sobre a crescente agressividade das empresas de recuperação de crédito, Fernando Brites dá conta do outro lado da moeda: "Ao contrário do que as pessoas supõem – de que são os cobradores os maus da fita – na realidade, muitas vezes, são os próprios cobradores que são vítimas dos devedores", refere.

O proprietário da "Senhores do Fraque" aponta outra face da moeda, "situações que não lembram a ninguém", como casos em que os devedores avançam com desculpas que as empresas de cobrança já conhecem, mas que são recorrentes. Por exemplo, alegar, após um divórcio, que é o cônjuge "que ficou responsável pelo pagamento do crédito" ou, até, garantirem "que já pagaram ou que já enviaram o cheque pelo correio". Há um sem fim de exemplo, "uma série de questões em que o português tem uma imaginação muito fértil", diz Fernando Brites.

Cartos Calaveiras | Renascença | 16-11-2012