

ANÁLISE DE CRÉDITO E COBRANÇA

Renivaldo José Sebben

Novatec

Copyright © 2020 da Novatec Editora Ltda.

Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9.610 de 19/02/1998.

É proibida a reprodução desta obra, mesmo parcial, por qualquer processo, sem prévia autorização, por escrito, do autor e da Editora.

Editor: Rubens Prates

Revisão gramatical: Tássia Carvalho

Capa: Carolina Kuwabata

Editoração eletrônica: Carolina Kuwabata

ISBN: 978-85-7522-826-5

Histórico impressões:

Janeiro/2020 Primeira edição

Novatec Editora Ltda.

Rua Luís Antônio dos Santos 110

02460-000 – São Paulo, SP – Brasil

Tel.: +55 11 2959-6529

E-mail: novatec@novatec.com.br

Site: www.novatec.com.br

Twitter: twitter.com/novateceditora

Facebook: facebook.com/novatec

LinkedIn: linkedin.com/in/novatec

Sumário

Agradecimentos.....	15
Sobre o autor	17
Prefácio	18
Parte I ■ Crédito	20
Capítulo 1 ■ Crédito e seus princípios.....	21
Conceito de crédito	21
Custo do crédito	22
Taxa Selic e suas aplicações	22
Spread bancário.....	22
5 Cs do crédito	23
Caráter.....	25
Capital	28
Capacidade do negócio	31
Capacidade de pagamentos	32
Colateral.....	34
Capítulo 2 ■ Linhas de crédito para pessoa física	38
Cheque especial	38
Cartão de crédito	39
CDC – Crédito direto ao consumidor	40
Crédito pessoal	40
Desconto de cheques.....	40
Desconto de nota promissória.....	41
Fiança bancária.....	41
Adiantamento de 13º salário	41
Financiamento imobiliário.....	42
Refinanciamento de bens	42

Leasing	42
Microcrédito	43
Crédito consignado	43
Cartão de crédito consignado	44
Capítulo 3 ■ Análise para a concessão do crédito	45
Essência da análise de crédito	45
Elementos fundamentais na concessão de crédito	46
Segurança nas operações de crédito	47
Liquidez das operações de crédito	47
Rentabilidade da operação de crédito	47
Risco de crédito	48
Capítulo 4 ■ O analista de crédito	49
Papel do analista de crédito	49
Características profissionais do analista de crédito	51
Capítulo 5 ■ Etapas de análise para concessão de créditos	55
Análise histórica	55
Análise de tendências	55
Análise da capacidade creditícia	56
Elementos fundamentais para boa análise de crédito	56
Confirmação das informações cadastrais	57
Procedência das informações cadastrais	57
Melhores práticas de análise de crédito	58
Análise subjetiva	59
Score (pontuação de crédito)	60
Capítulo 6 ■ Analisando a concessão do crédito	62
Cadastro	62
Coleta de dados e ficha cadastral	64
Tipos de documentos necessários	68
Cheragem de informações cadastrais de pessoa física	69
Procedimentos de confirmação e checagem de informações	70
Confirmação do local de residência	70
Confirmações de informações do local de trabalho	73
Autônomos e profissionais liberais	75
Empresários e micro empresários	77
Aposentados e pensionistas	80

Referências bancárias	80
Confirmações financeiras e comerciais, experiência de crédito.....	82
Referências familiares.....	84
Referências pessoais	85
Informações do avalista	86
Confirmações In loco.....	87
Pontos fortes para análise de crédito	87
Pontos fracos para análise de crédito.....	91
Fatores que merecem análise mais detalhada.....	97

Capítulo 7 ■ Política de créditos..... 101

Como elaborar a política de créditos	101
Informações cadastrais.....	102
Tipos de créditos ou linhas de créditos.....	102
Prazos operacionais	102
Valores financiáveis	102
Tempo de serviço.....	103
Renda mensal do tomador de crédito	103
Comprovação de renda	104
Idade do tomador de crédito	104
Autônomos	104
Profissionais liberais	104
Estagiários e trainees	105
SPC/Serasa/Boa Vista.....	105
Comprovante de residência.....	105
Tempo de residência.....	105
Área de atuação.....	106
Objetivo da política de créditos.....	106

Capítulo 8 ■ Garantias e suas modalidades 107

Garantia pessoal	107
Aval.....	108
Fundo de aval	108
Aval solidário.....	108
Garantia real.....	109
Penhor mercantil	109
Caução.....	110
Hipoteca	110
Alienação fiduciária.....	111
Seguro de crédito	111

Capítulo 9 ■ Cálculo do crédito	112
Avaliação do crédito.....	114
Capítulo 10 ■ Limite de crédito.....	115
Limite de crédito rotativo.....	116
Limite de crédito fixo.....	116
Crédito rotativo ou fixo?.....	116
Capítulo 11 ■ Linhas de crédito para pessoas jurídicas.....	118
Antecipação de crédito ao lojista.....	118
Capital de giro.....	118
Capital de giro rotativo.....	119
Capital de giro fixo.....	119
Vendor.....	120
Cheque especial empresarial.....	120
Cartão de crédito.....	121
Conta garantida.....	121
Desconto de cheques pré-datados.....	122
Desconto de nota promissória.....	122
Desconto de duplicatas/boletos.....	123
Adiantamento de 13º salário.....	123
Financiamento de bens.....	124
Finame.....	125
Leasing.....	126
Leasing operacional.....	126
Lease back.....	127
Operações de câmbio.....	127
ACC – Adiantamento sobre contratos de câmbio.....	127
ACE – Adiantamento sobre cambiais entregues.....	128
Crédito para importação.....	128
Capítulo 12 ■ Analisando a concessão do crédito para pessoa jurídica	129
Coleta de informações cadastrais de pessoa jurídica.....	129
Documentos necessários.....	133
Autorização de consulta.....	134
Cheragem das informações cadastrais de pessoa jurídica.....	134
Análise de dados coletados de pessoa jurídica.....	135
Relatório de visitas pessoa jurídica.....	136
Análise de balanço de pessoas jurídicas.....	136

Avaliação de crédito de pessoa jurídica.....	137
Exemplo de parecer do analista	137
Capítulo 13 ■ Taxas, tarifas e comissões	139
IOF – Imposto sobre operações financeiras.....	139
TAC – Taxa de abertura de créditos.....	140
Taxa de retorno de operações de crédito.....	141
Taxa de juros	142
Taxa de juros simples	142
Juros comerciais.....	142
Exercícios de juros simples.....	143
Taxa de juros compostos	144
Taxas de juros equivalentes	144
Tarifa de cheque especial.....	145
Capítulo 14 ■ Calculando parcelas utilizando fatores	146
Tabela de fatores para cálculo de parcelas.....	146
Exercícios de cálculo de parcelas.....	147
Tabela de fatores para cálculo de parcelas crédito pessoal.....	149
Exercícios de crédito pessoal.....	150
Capítulo 15 ■ Análise documental	151
CPF – Cadastro de Pessoas Físicas.....	151
Conferência do CPF	151
RG (Registro Geral /Carteira de identidade).....	153
Impressão digital no RG	153
Espelho da cédula do RG.....	154
Data de expedição do RG	155
Coerência entre data de nascimento, data de expedição, fotografia e aparência	155
Dígito do RG	155
Doador de órgãos.....	156
Assinatura do responsável pelo órgão expedidor	156
Fotografia no RG.....	156
Perfuração na fotografia.....	157
Assinatura do portador	157
Filiação	158
Padrão de tipo de letras.....	158
Documentos de origem.....	158

Naturalidade	159
Local do registro	159
CNH	159
Comprovante de renda	160
Carteira de trabalho e previdência social (CTPS).....	162
Conferindo a CTPS	163
Comprovante de endereço	164
Recomendações especiais sobre fraudes no recebimento de cheques.....	165
Recomendações sobre cheques falsos, clonados ou adulterados	166
Capítulo 16 ■ Exercícios de análise de crédito.....	169
Orientações para resolver os exercícios.....	170
Parte II ■ Cobrança	181
Capítulo 17 ■ Inadimplência.....	182
Capítulo 18 ■ Organização do setor de cobrança.....	186
Relacionamento entre vendas e cobrança	189
Política de cobranças.....	189
Juros de mora na política de cobranças	190
Parcelamento e prazos.....	190
Quando cobrar	190
Tipos de cobrança.....	190
Inclusão em órgãos de proteção ao crédito	191
Estratégia de negociação	192
Alçadas para negociação.....	193
Acompanhamento da carteira.....	194
Classificação dos atrasos	195
Cobrança por correspondências.....	196
Tipos de correspondências.....	196
Estruturação da correspondência de cobrança.....	197
Procedimentos de cobrança	197
O que cobrar	197
Como cobrar.....	198
Quando cobrar	198
Onde cobrar.....	199

Capítulo 19 ■ A importância do analista de cobranças 200

Postura do analista de cobrança	200
Cuidado com as palavras.....	201
Cuidados na cobrança.....	202
Cobrança de taxa de juros de mora.....	202
Retirada do SPC/Serasa/Boa Vista	202
Constrangimento	203
Onde ligar e visita in loco	203
Ameaças	203
Cartas de cobrança	203

Capítulo 20 ■ Procedimentos para cobrança eficaz 204

Cadastro.....	204
Atualização cadastral.....	204
Acompanhamento	205
Localização de devedores	205
Como lidar com as objeções dos devedores	207
Principais dificuldades na cobrança	207
Tópicos especiais sobre cobrança por telefone	211
Horário de ligar.....	212
Perfil do inadimplente	213
Devedor ocasional	213
Devedor profissional	213
Devedor assustado	214
Devedor nervoso.....	214
Devedor enrolado	215
Devedor lamuriento	215
Devedor sedutor.....	215
Devedor negociador	216
Devedor irresponsável.....	216
Causas principais da inadimplência.....	217

Capítulo 21 ■ Técnicas de negociação 218

Acordo	218
Fechamento de acordo.....	219
Fato consumado.....	219
De manhã ou à tarde	219
Proposta irrecusável	220
Nome limpo.....	220
Resolvemos o problema	220

Capítulo 22 ■ Recuperação de bens dados como garantia	221
Hipoteca.....	221
Classificação de hipotecas.....	222
Penhor	223
Penhor mercantil	223
Alienação fiduciária	224
Capítulo 23 ■ Protesto e cobrança judicial	225
Prazos para protestos	225
Cobrança judicial	226
Capítulo 24 ■ Regras básicas de crédito e cobrança	228
Regras de crédito	228
Regras de cobrança.....	230
Leitura adicional.....	237
Apêndice ■ Respostas dos exercícios	238
Exercícios de juros simples.....	238
Exercícios de cálculo de parcelas.....	238
Exercícios de crédito pessoal	239
Glossário	240
Bibliografia.....	244
Livros.....	244
Índice remissivo	245