

#### **Responsabilidades do setor da Cobrança:**

Recuperação e manutenção do fluxo de clientes com títulos no contas a receber a fim de minimizar a inadimplência.

#### **Rotina:**

- Os clientes que possuem boletos registrados no banco recebem um **COMUNICADO DE VENCIMENTO** via **e-mail** do sistema TOTVS automaticamente 7 dias **antes do vencimento original de seu título**. Esse procedimento faz com que o cliente lembre que há títulos a vencer e tenha tempo hábil para identificá-lo e assim efetuar o pagamento do mesmo.
- Após vencido a COBRANÇA fará contato com o cliente via whats, e-mail ou telefone antes de completar 5 dias. Alertando sobre o vencimento e informando os prazos de envio ao cartório.
- Caso o cliente não efetue o pagamento do título dentro do prazo informado pela cobrança (no quinto ao sétimo dia após o vencimento – dependendo do banco emissor) o banco enviará o título ao cartório automaticamente, nesse caso o cartório emitirá uma **NOTIFICAÇÃO** ao cliente, onde terá mais um prazo para pagamento da dívida.
- Passado o prazo de vencimento do título enviado pelo cartório o título é imediatamente protestado.

#### **Gestão da Cobrança:**

Responsável em monitorar e controlar os clientes inadimplentes, com o apoio de relatórios do sistema para melhor acompanhamento dos títulos vencidos e a vencer

Realizar ligações ou mensagens para negociar pagamentos pendentes, oferecendo alternativa para renegociação da dívida.

Manter os acordos e histórico firmados no sistema (com inclusão/registro do atendimento).

Assegurar que as práticas de cobrança estejam em conformidade com as regras da empresa.

Esclarecer dúvidas sobre os títulos, prazos e condição, envio de notas fiscais e boletos sempre que solicitado pelo cliente.

