

Estratégias de cobrança via WhatsApp em Cooperativa de Crédito

Estratégias de cobrança via WhatsApp em Cooperativa de Crédito

Me manda um “*Whats*”! Assim continua a conversa entre duas pessoas (ou um grupo) que desejam manter contato sem que cada uma perca sua individualidade. Somos 120 milhões de brasileiros utilizando o aplicativo WhatsApp, o qual permite de forma rápida e barata nos comunicarmos com pessoas que gostamos ou fazemos negócios. E, para melhor contextualização desse artigo, é importante frisar também que, em 2017, segundo a Serasa Experian, éramos 60 milhões de inadimplentes, o que representa 37% da população adulta do país. Em vista disso, fica a pergunta: por que não aproximarmos esses dois universos visando mitigar nossa inadimplência?

Desde 2011, a Serasa já se comunica com “seus” devedores via mensagens SMS, e nessa onda já se vê o uso do WhatsApp no processo de cobrança por várias instituições e escritórios especializados. Nessa tendência quanto à aceitação do WhatsApp como um canal de cobrança, vê-se o apoio formal para o seu uso por reconhecidos Órgãos de Defesa do Consumidor como os Procons do Rio Grande do Sul e do Mato Grosso do Sul, entre outros. Contudo, essas entidades lembram que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) define como práticas abusivas as ligações insistentes aos devedores e os contatos fora do horário comercial (muito cedo ou muito tarde), inclusive nos finais de semana e feriados, já que se deve respeitar o lazer, descanso e o trabalho do devedor. O CDC também determina que o cobrador não deve expor a situação de endividamento desse cidadão a pessoas de seu relacionamento pessoal ou profissional, e muito menos expô-lo ao ridículo, a constrangimentos ou lhe dirigir ameaças. O Código tem ainda

regras quanto ao prazo da retirada do nome do devedor do apontamento de mau pagador após acordo ou liquidação da dívida, entre outras.

Portanto, o WhatsApp se tornou um “novo” canal de cobrança por escrito como a carta, o e-mail, o *chat* ou o SMS. Contudo, pela sua acessibilidade, objetividade e agilidade, devemos adotar alguns cuidados para que esse canal seja bem utilizado em nossos esforços de cobrança. Entre eles:

a) Certificar-se que o número de telefone celular que iremos usar para contatar o cliente via WhatsApp é o mesmo que ele forneceu quando da confecção ou atualização do seu cadastro;

- Enviar mensagens de um número de celular específico para esse esforço de cobrança;

b) Observar que, tal qual era ensinado nos antigos cursos de secretariado quanto ao primeiro contato com os clientes, devemos ser gentis e claros nessa mensagem de WhatsApp, pedindo permissão para usar esse canal, informando nosso nome, instituição, e que há um assunto de interesse dele com ótimas soluções/vantagens:

- Acreditamos que o devedor já saiba do assunto, mas essa clareza de dados já na primeira mensagem evitará que ele nos marque como *spam* nesse canal em seu celular, o que poderia muito em breve acarretar o bloqueio desse nosso número de cobrança pelo WhatsApp, devido a novos cadastros dessa mesma natureza;

c) Garantir que o colaborador que estiver interagindo com devedores pelo WhatsApp tenha condições de responder rapidamente aos contatos dos seus interlocutores visando a solução desse impasse, bem como possa enviar nesse mesmo canal soluções digitais para que o devedor quite o acordo, sempre anexando esse diálogo no dossiê do cliente, visando mais segurança no processo;

d) Permitir que o devedor possa ligar para esse interlocutor do WhatsApp, assim buscando mais afinidade e clareza na condução do processo e/ou acordo:

- Depois dessa ligação, que o acordado seja novamente explicitado no WhatsApp do devedor, reforçando o comprometimento com a solução ou com a possibilidade dele usar esse mesmo canal caso queira, em breve, reaver a negociação;

e) Agendar para que esse canal seja novamente acionado, seja na véspera do vencimento da parcela, ou para agradecer o cumprimento total do acordo, ou ainda para abrir novas negociações, caso o devedor volte a ficar inadimplente;

f) Garantir a perfeita atualização do número do celular e, também, muito em breve, acessos ao cliente através das redes sociais, como canais eficazes de contato, haja vista o desuso do telefone fixo (em especial pelas famílias e pequenos empresários) e o elevado custo da postagem de correspondência;

g) Informar aos devedores contatados por esse canal que o uso dele “eventualmente” não substitui ainda determinados procedimentos, como a assinatura presencial do acordo, entre outros;

- Observar que esse canal seria favorecido se alguns trâmites processuais fossem dispensados, mas essas melhorias devem ser implementadas com cautela.

Haveria outras sugestões, mas devemos sempre observar que a agilidade na cobrança exige um canal eficaz no julgamento de nossos clientes (e não no nosso). E, gradualmente, o WhatsApp assume essa unanimidade social que lhe rotula como um canal amigável com alto grau de agilidade, “intimidade” e discrição. Qualidades essas importantíssimas no processo de cobrança.

Reflexões finais: A relação entre o sócio devedor em uma Cooperativa de Crédito e sua dívida não se restringe à

transação consumerista (vendedor e comprador), já que sendo ele “dono” da instituição da qual comprou essa solução, sua inadimplência afeta a robustez do seu próprio empreendimento. Portanto, é natural aceitarmos que os gestores de sua cooperativa possam cobrá-lo via WhatsApp.

Seria oportuno que nós cooperativistas de crédito reaprendêssemos diariamente a “vender a dívida” ao sócio devedor e o WhatsApp tem ótimas características para nos apoiar nessa venda.

Concordar é secundário. Refletir é urgente.

Ricardo Coelho – Consultoria e Treinamento com Foco no Cooperativismo de Crédito

www.ricardocoelhoconsult.com.br – 41-3569-0466 – Postado em 12/06/2018