



## Afinal, pode ou não pode negativar clientes durante a pandemia?



Eis uma questão que muitos empreendedores de pequenas e médias empresas andam se perguntando: posso **negativar clientes** durante a pandemia? Para responder isso, conversamos com Patrícia Iyama, Diretora de Credit Services da Serasa Experian. Segundo ela, a única restrição para negativar clientes nesse momento é relacionada à negativação de mensalidades escolares no estado do Mato Grosso. Trata-se de uma medida ligada à pandemia e que deve acabar em breve. “As demais negativações (grande maioria), podem ser feitas normalmente, tanto no Mato Grosso como no restante do país”, explica.

Patrícia conta que, atualmente, muito credores têm revisto suas réguas de cobrança, estendendo os prazos de pagamento e propondo renegociações como forma de amenizar os **impactos da crise**. Essa é uma boa opção para lidar com os inadimplentes e mostrar que, apesar da cobrança, a sua empresa entende que o cenário atual está difícil para todos. Assim, dê preferência a cobranças amigáveis como alternativa para iniciar processos de renegociações. “Além da tradicional ligação, a cobrança pode ser realizada por carta, e-mail e SMS”, lembra a Diretora.

## Negativar clientes durante a pandemia

“Caso as tentativas de cobrança mais amigáveis não forem bem-sucedidas, o cliente deve, sim, avaliar a opção da negativação. É uma ferramenta para agilizar a recuperação de dívidas. Apenas lembre-se de que, para ser efetiva, a negativação deve acontecer em dívidas recentes, com até 60 dias do prazo de vencimento”.

## Mantenha os dados dos seus clientes atualizados

Seja qual for o meio utilizado para fazer a cobrança (telefone, carta, e-mail ou SMS), lembre-se de manter os dados dos seus clientes sempre atualizados. Isso garantirá mais eficiência e aumentará as chances de **recuperação das dívidas**. “Os melhores dados de contato são aqueles que seu cliente te informa ao longo do relacionamento com sua empresa. Por isso, mantenha essas informações atualizadas, pois elas te ajudarão na comunicação com seus clientes, seja para a divulgação de novas ofertas, seja em um processo de cobrança.”

## Conte com a solução de Serasa Experian para recuperar dívidas

A ideia da solução de **Cobrança** da Serasa Experian é atender a dois pilares: criar um ambiente de negociações seguro e recuperar com mais rapidez e eficiência os recebíveis atrasados da sua empresa, para isso, ela oferece a opção de cobrança através da negativação, a famosa cartinha da Serasa.

Imagine que sua empresa tem o cliente X, que já compra há bastante tempo. Contudo, recentemente, ele começou a ficar inadimplente devido a problemas financeiros, caso ele não esteja correspondendo às suas tentativas, você também pode incluir a negativação da dívida a qualquer momento. Ou seja, há liberdade para o empresário realizar o processo da maneira que achar mais adequado — especialmente, porque cada cliente tem um contexto diferente. Aqui, vale o lembrete que, caso opte pela inclusão do nome do cliente na lista de negativados da Serasa Experian, ele pode ser rapidamente retirado, assim que o débito for quitado.