

HISTÓRIA COM SUCESSO – SERVIÇO DE COBRANÇAS

É bom saber que não estamos sozinhos

“Um serviço de cobranças não deveria ser necessário, pois os atrasos nos pagamentos não deveriam sequer existir”, afirma Patrick Andres, economista e director da Spedition Günther Andres e.K. de Hanau. “No entanto, a realidade nem sempre é assim. No pior dos casos, as facturas vencem-se sem serem pagas. É precisamente nessas alturas que é mais útil recorrer a um serviço de cobranças independente. É a via mais rápida para a resolução do desagradável problema de cobrança a favor da parte lesada. As empresas devem sempre considerar esta solução antes de enveredarem pela via judicial, que é complexa, demorada e onerosa”, acrescenta o experiente economista.



No que toca a parceiros de negócios pouco escrupulosos, Patrick Andres já tem alguma experiência. É director de uma média empresa do sector da expedição e tem um conhecimento aprofundado do envio de produtos e da organização necessária para esse efeito. Quando se pensa na quantidade de bens que todos os dias são transportados, rapidamente se toma consciência de que nem tudo pode correr sempre bem. Mesmo no caso de empresas sérias, por vezes há facturas que se extraviam e não são liquidadas a tempo. Existem várias razões para isso acontecer. Por exemplo, o processo de facturação pode não ter sido escrupulosamente cumprido, há facturas que se extraviam a par de muitos outros documentos ou mesmo equívocos entre os departamentos.

Além disso, há ainda as “ovelhas negras”, que adoptam um comportamento propositadamente incorrecto e que só pagam sob pressão. Ainda que essas situações sejam relativamente raras no contexto de todo o sector, nestes casos uma empresa de cobranças independente ajuda a recuperar o dinheiro em falta pela via extrajudicial. Andres já recorreu a diferentes instituições, como a Creditreform e outros serviços de cobranças, assim como a advogados para obter aconselhamento jurídico. Há três anos tornou-se cliente do serviço de cobranças da TimoCom Soft- und Hardware GmbH. Andres é cliente da empresa de Düsseldorf há dez anos.

Processos abreviados e respostas rápidas

Na TimoCom, Patrick Andres aprecia sobretudo os tempos de resposta curtos para o esclarecimento dos processos de cobranças e apresenta a seguinte justificação: *"Por um lado, reside no facto de a TimoCom ter um papel central no sector devido à sua bolsa de cargas e camiões, o que lhe permite ter um conhecimento aprofundado do mercado dos transportes a nível nacional e internacional. Além disso, graças à sua plataforma de adjudicação, a TimoCom tem uma enorme influência no sector, pois pode bloquear o acesso dos incumpridores à sua bolsa de cargas e camiões é um meio de pressão muito eficaz também a nível internacional. Assim, algumas ovelhas negras inibem-se de usar o software com receio de serem descobertas e nem sequer tentam tornar-se membros da bolsa de cargas e camiões."*

Fluxo de informação como ponto forte

Além dos factores atrás referidos, Andres também aprecia o bom fluxo de informação que existe na TimoCom e o modo descomplicado como se desenrola o processo de cobrança. As regras são claras: assim que decorrerem 30 dias após o final do prazo de pagamento e após o devedor ter sido avisado desse facto sem que regularize a situação, a TimoCom dá início ao processo de cobrança e dispõe para esse efeito de autorização das autoridades competentes. Os colaboradores da TimoCom, com sede em Düsseldorf, dão informações aos clientes lesados com a maior brevidade possível e na sua língua, nomeadamente se será possível recuperar o montante em falta. Deste modo, os clientes são poupados a despesas desnecessárias com advogados e custas processuais. Para dar início à acção, o lesado deve remeter à TimoCom o formulário de pedido ao serviço de cobranças acompanhado dos documentos de transporte pertinentes, nomeadamente a factura do serviço de transporte prestado, um comprovativo de entrega e o aviso de atraso no pagamento entretanto enviado. Andres não esconde a sua admiração: *"É quase um prazer preencher o formulário de cobrança, pois sabemos que algo vai acontecer e não voltaremos a ouvir falsas promessas, ao passo que outras instituições ainda voltam a analisar a situação com os incumpridores. Isso é apenas uma perda de tempo, que pode ser ruínoza para a empresa"*.

O formulário de pedido ao serviço de cobranças a enviar está à disposição dos clientes em www.timocom.pt, na área Segurança, secção TC Cash Care. Em alternativa, pode-se introduzir a palavra "cobrança" no campo de pesquisa existente no canto superior direito. Ao longo de todo o processo de cobrança há uma ampla troca de informações entre a TimoCom e o lesado.



Boa relação qualidade/preço

O balanço para Patrick Andres é muito positivo: *"Considero o serviço de cobranças da TimoCom quase perfeito. A taxa de sucesso é elevada, a comunicação com o departamento de cobranças é exemplar e a relação qualidade/preço é adequada, tanto a nível nacional como internacional."* A TimoCom cobra uma comissão genérica de 12,50 euros pelo processamento de cada pedido. Se a cobrança tiver êxito, o que aconteceu em 85,5% de todos os casos em 2010, a comissão de processamento é deduzida ao prémio cobrado pelo êxito na operação. O prémio é calculado em conformidade com a regulamentação relativa aos honorários dos advogados. Essa regulamentação pode ser consultada em <http://www.timocom.net/go/fees.pdf> (em alemão).

Medidas de prevenção contra parceiros de negócios pouco fiáveis

Outro factor decisivo para Patrick Andres é o apoio prestado pela TimoCom aos seus clientes através da "rede de segurança" TC Secure. Aí é possível obter inúmeras sugestões de segurança, que podem ser consultadas em www.timocom.pt na área "Segurança". O objectivo é contrariar os atrasos nos pagamentos o mais cedo possível. Por exemplo, no caso de empresas de transportes, é absolutamente essencial verificar as credenciais da entidade adjudicante. Deve-se verificar se o número de fax ou o endereço de correio electrónico do remetente do contrato corresponde ao endereço indicado no contrato. Além disso, é possível obter informações sobre a idoneidade e a situação económica da empresa através de instituições como a Creditreform.

Na página da Internet é ainda possível verificar se o número de inscrição no registo comercial corresponde efectivamente à empresa. Estas são apenas algumas de muitas medidas de prevenção que podem ser tomadas para conhecer melhor os parceiros de negócios. Outra boa forma de garantia consiste em contactar telefonicamente a linha directa de apoio TimoCom Assist e obter a confirmação dos dados de cliente. De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, através do número de telefone +49 211 88 26 88 26 os clientes serão atendidos por colaboradores da TimoCom que falam a sua língua e que podem comparar os dados contratuais do cliente TimoCom em questão com os elementos constantes da base de dados da TimoCom.

Embora Patrick Andres siga normalmente todos os conselhos na sua actividade diária, ainda assim ocorrem alguns casos isolados de negócios com clientes menos escrupulosos. Referindo-se a esses casos: *"Nunca há certezas a 100 %, mas graças ao departamento de cobranças da TimoCom conseguimos chegar a uma solução positiva na maioria dos negócios. Recomendo vivamente este serviço"*.

Contacto para a imprensa

Tim Muke

Manager Corporate Communication

TimoCom Soft- und Hardware GmbH

In der Steele 2

DE-40599 Düsseldorf

+49 211 88 26 69 13

+49 211 88 26 59 13

tmuke@timocom.com

www.timocom.com