

**VIII SIMPÓSIO DE CONTABILIDADE E FINANÇAS DE DOURADOS -
SICONF 05/11 a 09/11/2018**

**VIII SIMPÓSIO DE CONTABILIDADE E FINANÇAS DE DOURADOS - SICONF
05/11 a 09/11/2018**

**Profissional 4.0: perspectivas para formação e atuação dos profissionais de contabilidade e
finanças na Economia 4.0.**

**GESTÃO DA INADIMPLÊNCIA E MÉTODOS DE COBRANÇA: UM
ESTUDO NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS**

Roberta Portella Novaes (beta_ssa@yahoo.com.br)
Centro Universitário Internacional - Uninter

Edicreia Andrade dos Santos (edicreiaandrade@yahoo.com.br)
Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Flávio Luiz Lara

Resumo

Pretende-se neste artigo apresentar métodos de cobrança utilizados nas instituições bancárias. As instituições bancárias devem constantemente controlar e buscar soluções para manter seus índices de inadimplência os mais baixos possíveis, garantindo sustentabilidade financeira. Este artigo tem por objetivos analisar processos de crédito, cobrança e combate à inadimplência em Instituições Financeiras Bancárias e discorrer sobre práticas de prevenção e controle da inadimplência buscando maior rentabilidade e eficácia. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, de caráter descritivo, utilizando-se da abordagem qualitativa, com levantamento de dados por meio dos livros, artigos e documentos, recolhendo informações e conhecimentos prévios acerca do tema inadimplência bancária a fim de obter um conjunto de procedimentos que podem ser adotados para maior chance de sucesso no processo de cobrança e retorno do crédito. Os resultados demonstram que os procedimentos apresentados podem ser incorporados nos procedimentos de cobrança das instituições bancárias. As conclusões basearam-se nos dados obtidos através da pesquisa, e pretende deixar contribuições que ajudem a obter soluções e melhorias no processo de cobrança.

Palavras-chave: Banco. Crédito. Inadimplência. Cobrança

Área Temática: Contabilidade Gerencial

1 INTRODUÇÃO

Os bancos são importantes instituições financeiras que fazem parte do Sistema Financeiro Nacional. Castro Neto e Sérgio (2009) descreve que os bancos atuam em transações de pagamentos e ofertam crédito e outros serviços a pessoas físicas, jurídicas e governos, obtendo lucro por meio dos juros e das taxas provenientes dessas transações. Logo, são fundamentais na intermediação financeira, fazendo o capital se movimentar com investimento e oferta de crédito.

Para tanto, os bancos precisam manter seus números de inadimplência os mais baixos possíveis, atuando para evitar e combater a inadimplência num esforço contínuo. A inadimplência acontece quando há o descumprimento de uma obrigação, geralmente financeira, como o não pagamento de bens ou serviços até sua data de vencimento, (INADIMPLÊNCIA, 2017). Assim, torna-se necessária a busca por modelos de cobrança eficazes, capazes não só de garantir a recuperação dos créditos, mas que também evitem possíveis reincidências, e até mesmo a recuperação da garantia vinculada ao crédito.

A presente pesquisa reúne vários exemplos de métodos de cobrança no intuito de responder ao problema de pesquisa: Os métodos de cobrança utilizados pelas Instituições Financeiras são os adequados para evitar e controlar a inadimplência? Nesse sentido, o objetivo deste artigo é relatar e analisar os processos de cobrança e combate à inadimplência nos bancos, e propor práticas de prevenção e controle da inadimplência, buscando maior rentabilidade e eficácia alinhadas com as tendências de mercado.

Pesquisar sobre métodos de cobrança adequados justifica-se pela necessidade dos bancos na administração de seus créditos e recuperação dos valores que inadimpliram campo que deve ser levado a sério pelas instituições bancárias para garantir sua sobrevivência em longo prazo.

Frente a este problema a ser enfrentado pelas instituições bancárias, esta pesquisa busca responder se os métodos de cobrança utilizados pela Instituição Financeira são os adequados para evitar e controlar a inadimplência. O artigo apresenta conceitos relativos ao crédito, risco de crédito, concessão e manutenção; na seção seguinte serão apresentados conceitos de inadimplência e suas causas, e posteriormente serão apresentados métodos de cobrança.

2 Fundamentos da análise de crédito

Segundo o Glossário de Termos Financeiros do Banco Central do Brasil, crédito pessoal é definido como os empréstimos a pessoas físicas, sem vinculação à aquisição de bens ou serviços, mediante a disponibilização de recursos ao tomador para livre utilização. Quando um banco concede crédito a seu cliente, espera que seja devolvido de acordo com as condições pactuadas em contrato, mas deve se precaver do risco de não receber.

Nessa perspectiva Silva (2011) explica que o crédito deve ser visto como um “produto” para as instituições financeiras e que negociar “credito” pressupõe um adequado sistema de cadastro com informações detalhadas sobre seus clientes, e um sistema de avaliação do risco que, além de avaliá-los pelo risco de não devolverem os recursos emprestados no prazo acordado, calcule o limite de crédito máximo e mínimo para cada um desses clientes.

Conforme Schrickel (2000, p.27), a análise de crédito envolve a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. A concessão de crédito deve passar por critérios a fim de evitar perdas resultantes de créditos mal concedidos. Castro Neto e Sérgio (2009) identificam quatro critérios utilizados para análise dos clientes, os chamados “4 Cs do crédito”. São eles: Caráter, Capacidade, Capital e Condições. Ao analisar uma proposta de crédito, a instituição financeira costuma fazer, no mínimo, dois tipos de análises: uma subjetiva composta por critérios não mensuráveis (caráter

e capacidade); e uma análise objetiva composta por parâmetros mensuráveis e concretos (capital e condições).

Os quatro critérios referidos não esgotam todos aqueles aplicados pelas instituições financeiras, cada uma delas pode ter critérios próprios, subjetivos para efetuar a análise global de seus clientes. Blatt (1999, p.15), argumenta que é primordial levar em consideração os três principais elementos da análise de crédito para uma boa tomada de decisão, que são: segurança, liquidez e rentabilidade. Dessa forma, é preciso conhecer bem os clientes, colher o máximo de informação possível, manter seu cadastro atualizado, saber quanto emprestar e em que condições.

A importância da análise de risco nas operações de crédito pode ser percebida a partir da visão Schrickel (2000, p.36) diz que a imprevisibilidade quanto ao futuro e ao risco, devem ser adequadas e suficientemente ponderadas, a fim de minimizar os riscos expostos ao banco. Dessa forma, entende-se que se a concessão do crédito for feita de forma responsável, diminuem as chances de elevados índices de inadimplência futuros.

Como descrito por Castro Neto e Sérgio (2009), a principal atividade das instituições financeiras é a intermediação de recursos, pois é ela que viabiliza a captação de recursos de seus clientes, do mercado financeiro e de capitais, repassando-os, posteriormente, sob a forma de empréstimos, na expectativa de auferirem ganhos. Os autores conceituam “banco” como uma das instituições financeiras componentes do sistema financeiro nacional (SFN), organizada para intermediar recursos. Esses são expressos principalmente sob forma de moedas e títulos, sendo a moeda o facilitador de trocas entre os agentes econômicos.

2.1 Inadimplência

De acordo com Anibal (2009), inadimplência ocorre quando uma pessoa ou empresa não faz o pagamento de uma obrigação financeira até a data de vencimento que foi estabelecida. Logo, a partir dessa data, o devedor passa a ser considerado inadimplente.

Para o Comitê da Basileia considera-se ter ocorrido default em relação a um devedor específico quando um ou ambos os eventos seguintes tenham acontecido: (i) o banco considera improvável que o devedor pague na totalidade suas obrigações ao conglomerado financeiro sem que este tenha que recorrer a ações tais como a realização de garantias (se possuir); (ii) o devedor está atrasado em mais de 90 dias em alguma obrigação material com o conglomerado financeiro. Saques a descoberto são considerados como operações em atraso quando o cliente infringir um limite recomendado ou tenha lhe sido recomendado um limite menor que a dívida atual. (ANNIBAL, 2009, p.7).

Segundo dados da Análise de Perfil da Inadimplência no Brasil, realizada pelo CNLD (Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas) e SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) Brasil em 2017, no início do segundo semestre deste mesmo ano foram registradas aproximadamente 60 milhões de pessoas em situação de inadimplência, número que representa praticamente 40% de todos os consumidores acima de 18 anos no país. A pesquisa aponta que os compromissos com maior índice de inadimplência são justamente os compromissos de crédito com instituições financeiras: empréstimos em bancos ou financeiras, cartão de crédito e cheque especial.

A pesquisa também expõe os motivos que influenciam a ocorrência da inadimplência, como aumento da inflação, dívidas já esperadas em determinadas épocas (como IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), IPVA (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores), material escolar, entre outros), alta dos juros, dificuldades financeiras particulares, desemprego, doenças, falta de planejamento do orçamento, atraso no recebimento da renda, entre outros. A mesma pesquisa alerta que a inadimplência traz consequências para diversos segmentos da economia, do comércio às instituições bancárias, ocasionando diminuição do consumo, desemprego, crédito com juros altos, política mais rígida de empréstimos, diminuição dos

investimentos das empresas, impactando negativamente toda a economia.

Holland e Yanaka (2010) apresentam os componentes da inadimplência a partir do Novo Acordo (§ 452), onde o principal indicador de inadimplência é o atraso de mais de 90 dias por parte do tomador. Uma vez definida a inadimplência, é possível segregar o risco de crédito em dois componentes: a probabilidade de inadimplência (PD) e a perda dada a inadimplência (LGD). A PD mensura a probabilidade, em um determinado horizonte de tempo (1 ano, segundo critério de Basileia II), de o cliente, em determinada operação, entrar em inadimplência. Após uma inadimplência, o banco consegue recuperar uma parte da dívida através de pagamentos atrasados, renegociação ou garantias. Na nomenclatura do Novo Acordo, chamamos de LGD a “perda dada a inadimplência”, ou seja, a proporção que não é recuperada.

Portanto, a partir do exposto, os bancos precisam ficar atentos ao prazo de 90 (noventa) dias de inadimplência em seus créditos, quando os contratos entram num índice de difícil recuperação. Com o passar do tempo do inadimplemento, menor é a probabilidade de seu recebimento.

Conforme Annibal (2009, p.12) as operações que apresentam atraso são recuperadas de acordo com a seguinte regra: (i) com atraso de 1 a 30 dias (1 a 21 dias úteis), 30% retornam ao curso normal; (ii) com atraso de 31 a 60 dias (22 a 42 dias úteis), 10% retornam ao curso normal; (iii) com atraso de 61 a 90 dias (43 a 63 dias úteis), 5% retornam ao curso normal; e (iv) 100% das operações com mais de 90 dias de atraso (63 dias úteis) são baixadas para prejuízo após o transcurso de 360 dias de atraso (252 dias úteis). Logo, as instituições financeiras devem agir no controle efetivo dos contratos de crédito para que o atraso nos pagamentos não se prolongue.

2.2 Políticas de cobrança

As instituições bancárias devem criar uma política de cobrança que represente seus objetivos. Castro Neto e Sergio (2009, p.175) definem a política de cobrança como um conjunto de fatores, normas, métodos e diretrizes criadas pelos gestores da empresa e que normatiza as ações e procedimentos de recuperação de créditos.

Silva (2017), também, afirma que as políticas de cobrança e recuperação de crédito inadimplente de uma empresa indicam os processos adotados para recebimento das dívidas vencidas. A eficiência dessa política pode ser medida observando-se a quantidade de clientes inadimplentes ou insolventes da carteira. Também como explica o SEBRAE- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - (2016), tal política é estabelecida a partir do controle contínuo dos seus devedores. A redução das perdas ligadas à inadimplência passa pelo controle da evolução dos recebimentos e pela previsão de um conjunto de ações a implementar quando se verifica um atraso.

Do ponto de vista de Silva (2011), o departamento de cobrança é de extrema importância na gestão de uma empresa, pois é a área responsável por gerar entradas no fluxo de caixa e por diminuir o prazo médio de recebimento dos ativos em atraso. A equipe de cobrança deve possuir treinamento e constante atualização; deve entender como a cobrança é feita, por meio de política clara, de preferência escrita e publicada em forma de manual, a fim de organizar os métodos, fluxos de documentos e procedimentos, tornando o processo eficaz e ainda minimizando os custos.

No dizer de Castro Neto e Sérgio (2009) uma política de cobrança eficiente é criada pelos gestores da empresa, que normatizam ações e procedimentos de recuperação de crédito. Na política são determinadas quais as ações a serem adotadas e a forma de atuação na condução da cobrança.

Como forma de controle podem ser utilizados sistemas e planilhas que indiquem o total da dívida, o valor não vencido, o valor vencido, o tempo de atraso e outros dados. Os dados devem ser atualizados e analisados com frequência.

2.3 Métodos de cobrança

Visto que os clientes, contratos e garantias são diversos, Silva (2011) exprime de forma clara a escolha dos métodos que serão adotados, e quais critérios deve ser levado em consideração na escolha dos métodos de cobrança.

O autor ressalta que no programa de recuperação de recebíveis será muito importante avaliar o custo x benefício de cada um deles, avaliando o valor da dívida e o método de cobrança utilizado. Deve ser levado em conta o tipo de devedor que estará sendo cobrado, para, da mesma forma, utilizar a maneira correta de cobrar. Tem que avaliar se deseja-se manter o devedor como cliente, ou não. Um método de abordagem muito "duro", por exemplo, pode levar ao término de um relacionamento comercial.

Para tanto, deve escolher o método adequado em relação a esse conjunto de fatores, estruturando a cobrança de modo a "bombardear" o devedor inadimplente, com os diversos métodos de recuperação de recebíveis, de forma sucessiva, até o recebimento do ativo em mora. Da mesma forma, iniciando a cobrança com métodos extrajudiciais, brandos e de custo menor, passando a utilizar métodos intermediários ou incisivos, até chegar ao ponto de esgotadas todas as tentativas, passar para as vias judiciais de recuperação dos ativos inadimplidos (SILVA, 2011).

O primeiro passo no processo de cobrança é localizar o devedor. Um cadastro bem feito no momento da concessão facilita a localização. Para isso, é preciso ter o registro de dados essenciais, como endereço residencial, endereço comercial, telefones, *e-mail*, telefones de pessoas que podem ser colocadas como referências. Silva (2011) destaca que uma das grandes dificuldades a serem enfrentadas pelos credores na recuperação de recebíveis inadimplidos é localizar os devedores.

Nos casos em que o devedor não é localizado com os dados constantes no cadastro, pode-se utilizar ferramentas de busca na tentativa de contato, como as listas telefônicas *on-line*, sites de busca, site do Serasa, e até mesmo nas mídias sociais, para consulta de dados divulgados pelo próprio usuário, como número de telefone.

Além disso, Silva (2011) afirma que podem ser localizados também os bens do devedor. Para isso, será preciso fazer pesquisas nos cartórios de Imóveis e nos Cartórios de Notas em caso de possíveis inventários, além da busca nos sites do DETRAN (Departamento Estadual de Trânsito), em caso de veículos.

Nos subtópicos abaixo serão apresentadas ferramentas utilizadas pelas instituições bancárias na tentativa de recuperação de crédito.

2.3.1 Negativação nos Serviços de Proteção ao Crédito

Outro procedimento é a negativação do devedor nos Serviços de Proteção ao Crédito, como o SPC (Sistema de Proteção ao Crédito), SERASA (Centralização de Serviços dos Bancos), ou CADIN (Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados).

O SERASA (2017) destaca que a opção de negativar o nome de clientes devedores serve para barrar o crédito desses indivíduos no mercado e levá-los a resolver a situação. Silva (2011) esclarece que em cumprimento ao Código do Consumidor, este tipo de inclusão deve ser comunicado ao devedor, normalmente via Correios.

O recebimento do aviso já pode surtir o efeito esperado, com o devedor efetuando o pagamento da dívida. É imprescindível que após o pagamento essa restrição seja excluída em no máximo 5(cinco) dias úteis para evitar ações judiciais por parte do cliente, conforme o Artigo 43 Parágrafo Terceiro do Código de Defesa do Consumidor.

2.3.2 Cartas de Cobrança

Uma ferramenta muito utilizada nos processos de cobrança é a carta de cobrança, por ser um método barato e simples. Na visão de Silva (2011), a carta de cobrança pode produzir bons resultados, porém é primordial que ela seja utilizada frente ao perfil correto do devedor e da dívida e que a redação seja feita com o objetivo de “vender a solução do problema”. O texto da carta deve ser bem elaborado, com objetividade e clareza, levando em conta o que determina o Código de Defesa do Consumidor Artigo 42, quanto a evitar que o devedor seja constrangido ou ameaçado.

Ao mesmo tempo, o teor da carta precisa fazer com que o devedor entenda a gravidade da questão, e tome providências para resolvê-la, principalmente nos casos em que o crédito está vinculado a uma garantia. O texto da carta de cobrança também pode ser enviado por e-mail, visto que é um meio em que a comunicação chega a seu destino rapidamente e não possui nenhum custo extra.

Segundo dados do SERASA (2017), a Carta de Cobrança melhora, em média, 50% a recuperação de crédito, aumenta a lucratividade e otimiza as ações de cobrança, favorecendo acordos, renegociações e descontos.

2.3.3 Telecobrança

A Telecobrança, ou seja, a cobrança por meio de ligações telefônicas é conforme Siqueira (2017), a forma mais eficiente de cobrar dívidas. Saber fazer a cobrança por telefone é essencial para quem precisa combater a inadimplência. A telecobrança possibilita obter retorno imediato quanto ao pagamento, promessa de pagamento, proposta de acordo e negociação.

Esse tipo de cobrança pode ser terceirizado, com a contratação de empresas especializadas. Silva (2011) esclarece, porém que a cobrança por telefone não deve ser usada como primeira opção, já que demanda muito tempo da equipe, e apresenta um custo significativo, de recursos humanos e ligações telefônicas, principalmente as interurbanas e as realizadas para telefone celular.

Deve-se atentar novamente para o Art. 42 do Código de Defesa do Consumidor não submetendo o consumidor ao ridículo, a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

2.3.4 Notificações Extrajudiciais

As notificações extrajudiciais são correspondências com redação de apelo jurídico, e que, em razão da presença do Oficial de Justiça é uma poderosa ferramenta de persuasão do devedor. São feitas por meio de serviço notarial, nos Cartórios de Registro de Títulos e Documentos. (Silva, 2011, p.28). Logo, faz com que o devedor atente para a gravidade da situação de sua dívida, que pode se encaminhar para um processo judicial.

Torres (2017) destaca que notificar é fazer prova incontestável de que o notificado recebeu ou tomou conhecimento do conteúdo de qualquer ato jurídico levado a registro. O notificado não poderá alegar desconhecimento do documento, nem se eximir do cumprimento de suas obrigações alegando ignorância, porque o texto do documento e a comprovação da sua entrega ficam registrados.

Na notificação deve constar os prazos para o cumprimento das exigências e as medidas que serão tomadas em caso de não cumprimento por parte do devedor.

2.3.5 Ação de Execução e Penhora

Outro meio de cobrança que passa por via judicial é a ação de execução. A penhora, segundo Silva (2010, p.57) é ato pelo qual o Estado, exercendo o seu poder de coação, assegura a existência de um bem destinado à satisfação do direito do exequente, impossibilitando o executado de dispor material e juridicamente do objeto da execução, com eficácia para o credor.

Conforme o Código de Processo Civil, Art. 655, a penhora pode recair sobre diversos bens, como dinheiro, títulos da dívida pública da União ou dos Estados, bens móveis e imóveis, direitos e ações.

2.4 Estratégias de cobrança

É muito importante a forma como a cobrança é efetuada, principalmente se o atendimento for presencial ou por telefone, onde a resposta do cliente será imediata.

Em relação às técnicas de negociação de acordo com Alto *et al.* (2009), elas caracterizam um processo essencialmente pessoal, ou seja, as técnicas definem o que fazer para desenvolver as estratégias e táticas durante o processo de negociação. Alto *et al.*, (2009), destaca comportamentos essenciais no processo de cobrança: ser atencioso e paciente, saber escutar, ter autocontrole, possuir raciocínio rápido, possuir capacidade de análise e síntese e saber enfrentar e tolerar conflitos.

Para Silva (2011), cabe evitar brincadeiras, ironias e intimidade com o devedor. O atendente deve ter sempre a postura profissional, sendo educado, simpático e firme, e oferecendo alternativas de renegociação, dentro dos parâmetros com que se pode trabalhar. Se há possibilidade de oferecer descontos e parcelamentos, deve ser feito com clareza, entrando em acordo e mostrando ao devedor as vantagens da negociação. Logo, deve se manter os princípios éticos e morais, e o cumprimento da legislação, evitando problemas judiciais que tragam desgaste e prejuízo.

Francisco (2017) apresenta outras atitudes recomendáveis de um bom negociador como planejar cada ação previamente e por escrito; analisar o perfil de seu interlocutor; e seguir as etapas da negociação que ajudam na sistematização do processo. O autor ressalta que o bom negociador deve dominar as características do que está sendo negociado e identificar pontos fortes e fracos do seu interlocutor. Portanto, um bom negociador deve ser capaz de identificar qual técnica utilizar para cada situação de cobrança.

Considerações Finais

Os resultados demonstram que os procedimentos apresentados podem ser incorporados nos procedimentos de cobrança das instituições bancárias. Tal pesquisa pretende deixar contribuições para melhorias no processo de cobrança.

As instituições bancárias precisam se preocupar com o retorno dos valores que empresta, garantindo sua saúde financeira e sustentabilidade. A gestão de crédito influencia o desempenho dos bancos, pois um crédito mal concedido pode gerar prejuízos. Além da oferta de crédito adequada, não se pode esquecer o trabalho de controle e combate a inadimplência, o que requer departamentos e planos de trabalho específicos, com pessoal treinado e com dedicação exclusiva para esta atividade.

Com a adoção de medidas adequadas, criatividade, planejamento, inteligência e o uso das muitas ferramentas de cobrança que foram apresentadas, é possível manter os índices de inadimplência sob controle. Internamente, a política de cobrança deve ser revisada e os dados referentes à cobrança e recuperação precisam de análise constante para saber se a política é bem-sucedida ou se é necessário que se faça mudanças.

As instituições podem ainda adotar medidas internas que torne célere a retomada de bens dados como garantia dos créditos, ocasionando recebimento de valores e disseminando entre os clientes que tal conduta é efetuada pela instituição. Portanto, conclui-se que os métodos de cobrança apresentados, e que são utilizados pelos bancos, são adequados para a atividade de cobrança, pois parte da tentativa de contato direto com o cliente, possibilitando o diálogo para

efetivar o pagamento ou renegociação, dentro das normas legais e permitidas pela instituição financeira, ou, em último caso, retomar o bem dado em garantia.

Como surgem novas formas de comunicação entre cliente e instituições financeiras com o advento de novos recursos tecnológicos e mídias sociais, percebe-se um campo promissor para pesquisas futuras sobre a utilização desses recursos no combate à inadimplência.

Referências

ALTO. Clécio Feres Monte; PINHEIROS. Antônio Mendes. ALVES, Paulo Caetano. **Técnicas de compras**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

ANNIBAL, Clodoaldo Aparecido. **Inadimplência do Setor Bancário Brasileiro: Uma avaliação de suas medidas**, 2009. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pec/wps/port/wps192.pdf>>. Acesso em 15 de março 2018.

BLATT, Adriano. **Avaliação de Risco e Decisão de Crédito**. São Paulo: Nobel, 1999. 240 p.

BONAT, Debora. **Metodologia da Pesquisa**. Curitiba: IESDE BRASIL S A, 2009.132p.

BRASIL. Lei nº. 8078 de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em 16 de março de 2018.

BRASIL. Lei nº. 13.105 de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Dispõe sobre as normas fundamentais do processo civil. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em 16 de junho de 2018.

CASTRO Neto, Jose Luís De; SERGIO, Renata Sena Gomes. **Análise de Risco e Crédito**. Curitiba: IESDE Brasil S A, 2009. 212 p.

CNDL (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LOJISTAS E SPC (SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO) BRASIL. **Pesquisa Inadimplentes no Brasil 2017-Perfil e comportamento frente às dívidas**, 2017.

CRÉDITO PESSOAL. **Glossário de Termos Financeiros**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/glossario_cidadania_financeira.pdf>. Acesso em 03/01/2017

FRANCISCO, Leonardo De Lima. **Negociação: Uma ferramenta que pode fazer a diferença**. IETEC, 13 de fevereiro de 2017. Disponível em:<[http://www.ietec.com.br/imprensa/negociacao-uma-ferramenta-que-pode-fazer-a-diferenca/-Leonardo De Lima Francisco 2017](http://www.ietec.com.br/imprensa/negociacao-uma-ferramenta-que-pode-fazer-a-diferenca/-Leonardo%20De%20Lima%20Francisco%202017)>. Acesso em 20 de junho de 2018.

INADIMPLÊNCIA. **Dicionário financeiro online**. Disponível em <<https://www.dicionariofinanceiro.com/inadimplencia/>>. Acesso em 29 de maio de 2018.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de Crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos**. São Paulo: Atlas, 2000.353 p.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Política de cobrança**

e controle da inadimplência. 09 de janeiro de 2016. Disponível em:<<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/politica-de-cobranca-e-controle-da-inadimplencia,91ac438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>>2016. Acesso em 17 de junho de 2018.

SERASA- Centralização dos Serviços dos Bancos. **Quais os métodos de cobrança de inadimplentes mais eficazes?**2017. Disponível em:<<https://www.serasaexperian.com.br/amplie-seus-conhecimentos/blog/quais-os-metodos-de-cobranca-de-inadimplentes-mais-eficazes>. Acesso em 18 de junho de 2018.

SILVA, Rubens Filinto Da. **200 Dicas de Cobrança - e Recuperação de Dívidas Para Reduzir Sua Inadimplência.** 2ª Ed. São Paulo: Edge, 2011.117 p.

SILVA, Rubens Filinto Da. **Chega de Inadimplência:** cobrança e recuperação de valores. 2ª Ed. São Paulo: Edge,2011.216 p.

SIQUEIRA, Denis. **Como fazer cobrança pelo telefone.** Crédito e Cobrança, 22 de maio de 2017. Disponível em <<http://www.creditoecobranca.com/artigos/como-fazer-cobranca-por-telefone>>. Acesso em 17 de junho de 2018.

TORRES, Lorena Lucena. **O que é e para que serve uma notificação extrajudicial.** JUSBRASIL, 2018. Disponível em:<<https://lucenatorres.jusbrasil.com.br/artigos/518887517/o-que-e-e-para-que-serve-uma-notificacao-extrajudicial>. Acesso em 17 de junho de 2018.

YANAKA, Guilherme M.; HOLLAND, Marcio. **Basiléia II e Exigência de Capital para Risco de Crédito dos Bancos no Brasil.** **Revista Brasileira de Finanças** 2010 Vol. 8, No. 2, pp. 167–195ISSN 1679-0731, ISSN online 1984-5146c 2010 Sociedade Brasileira de Finanças.