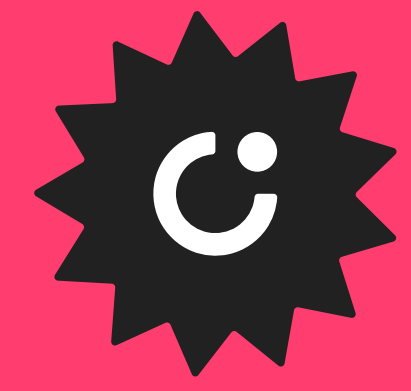
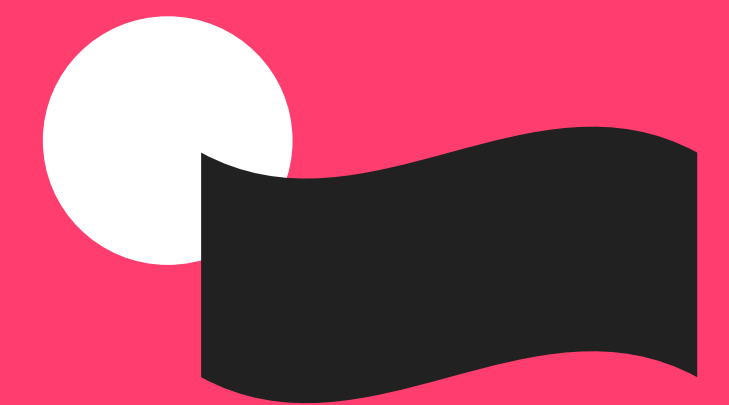
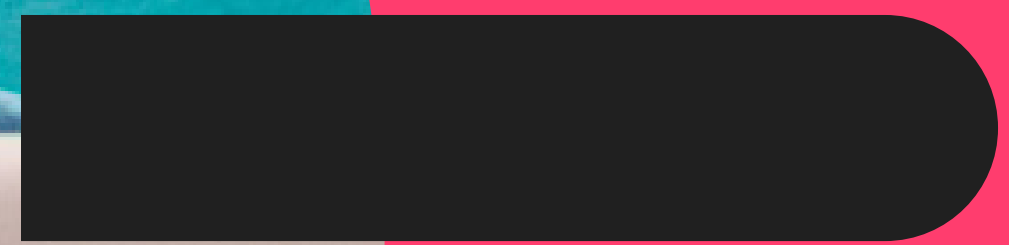




ebook



Modelos de **carta de cobrança** para Inspirar





**Somos
a cora**

Quem somos

Na Cora, enxergamos as pessoas por trás de cada pequeno negócio. Entendemos os seus anseios e queremos apoiar os seus sonhos. É por isso que nos comprometemos a oferecer produtos e serviços financeiros que os pequenos e médios empreendedores sempre mereceram, mas nunca tiveram acesso.

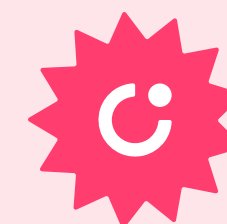
Nesse sentido, estamos aqui para reduzir a sobrecarga de trabalho causada pelo acúmulo de funções e libertá-lo de serviços financeiros onerosos e defasados, que fazem parte da complexidade que a indústria financeira impôs aos pequenos por muitos anos.

A Cora é uma Conta Digital criada por empreendedores e para empreendedores, projetada para eliminar a burocracia, as taxas abusivas e facilitar a administração das finanças dos pequenos e médios negócios.

Acreditamos que as visões sonhadoras dessas pessoas podem estabelecer uma economia saudável e favorecer o crescimento financeiro do país. Mas, para isso, é preciso que quem empreende tenha à sua disposição serviços financeiros criados para favorecê-lo, e não somente para garantir o lucro das instituições financeiras.

Nós cansamos de burocracias, taxas abusivas e processos lentos. O nosso propósito é apoiar e simplificar a vida financeira das pessoas empreendedoras no Brasil.

Conheça mais sobre a Conta Cora



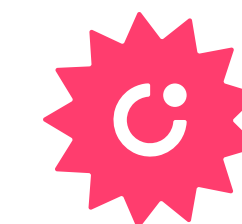
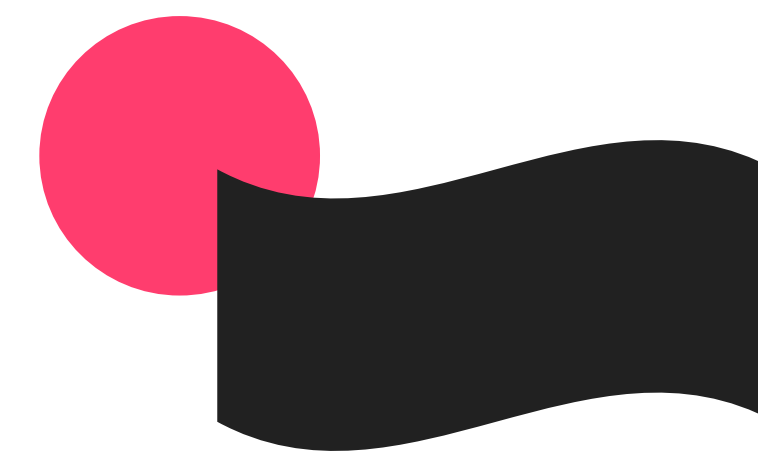


Introdução

A **carta de cobrança** é um instrumento prático e ágil para manter o fluxo de caixa em dia, mas não é raro ouvir de micro e pequenos empreendedores que eles têm dificuldade para utilizá-la. Isso porque o processo de cobrar clientes costuma ser desgastante e desconfortável, ainda que seja extremamente necessário.



Pensando nisso, elaboramos alguns modelos de carta de cobrança para te ajudar a manter os recebimentos em dia.



Quando devo usar a carta de cobrança?

Antes de enviar qualquer comunicação de cobrança é importante que você tenha uma estratégia bem estruturada. A abordagem utilizada na mensagem precisa ser coerente com o contexto de cada cliente.

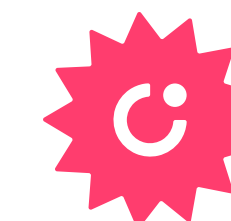
Dessa forma, é necessário observar com atenção o tempo de atraso e o relacionamento existente com o cliente. Tenha em mente que a dosagem é fundamental no processo. Atrasos recentes e primeiras ocorrências devem receber um tratamento mais suave, já que o pagamento pode não ter sido feito por um esquecimento ou imprevisto.

À medida em que a dívida 'envelhece' ou os atrasos se tornam recorrentes, é usual ir aumentando a intensidade da cobrança e o teor da comunicação passa a ser mais formal. Nestes casos, a carta de cobrança pode ser um excelente mecanismo.

Em casos mais complexos, o envio da carta impressa pode ser uma das últimas tentativas de cobrança extrajudicial. Por meio dela, é possível que você tenha a confirmação de que o seu cliente recebeu a mensagem e está ciente da dívida. Assim, mesmo que ele não entre em contato, você poderá optar pela cobrança judicial.

[Leia em nosso Blog](#)

[Mensagem de cobrança: qual a forma adequada de cobrar o seu cliente?](#)



Boas práticas

Além de trazer uma comunicação amigável e franca, o seu documento de cobrança precisa deixar claro que existe uma disposição de negociação. Usar empatia no discurso estabelece um ambiente mais favorável para alinhar a quitação do débito.

Lembre-se de que em hipótese alguma, a carta de cobrança pode causar constrangimento ou ameaça ao inadimplente. De acordo com o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, é considerado crime submeter o cliente a qualquer tipo de constrangimento.

Portanto, preste muita atenção. Nos casos de envio do material impresso pelos correios, certifique-se de não colocar no envelope qualquer tipo de informação que remeta à dívida.

No momento de elaboração do texto, também tome cuidado com a escolha das palavras.

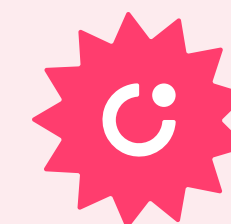
O processo de cobrança ideal é amigável e busca um acordo para que ambas as partes tenham seus problemas resolvidos. Um desliz pontual nos pagamentos não pode apagar anos de bom relacionamento. Exagerar nas cobranças pode, inclusive, causar a perda de clientes para o seu negócio.



Por fim, ao elaborar a sua carta de cobrança, não se esqueça de incluir esses dados para que o cliente efetue o pagamento:



- nome da empresa;
- endereço;
- CPF ou CNPJ;
- mercadoria ou serviço;
- saldo;
- prazo de pagamento;
- número do contrato;
- contato para negociação.



Modelos de carta de cobrança



A seguir você encontrará situações distintas nas quais a adoção da carta de cobrança foi necessária.

Observe que a comunicação foi cordial e específica para cada cliente.



Situação 1

Após tentativas de contato por e-mail, você chegou a conclusão de que o cliente não pode ou não quer pagar a dívida. É possível que ele esteja com dificuldades financeiras ou possa estar agindo de má-fé.

Dessa forma, a estratégia mais adequada é usar uma linguagem objetiva para solucionar a questão. Veja o exemplo ao lado:

[local],[dia] de [mês] de [ano].

Prezado(a) **[nome do cliente (CPF) ou razão social (CNPJ)],**

Após várias tentativas de contato por e-mail não recebemos nenhuma resposta de sua parte. Estamos entrando em contato para informá-lo que o seguinte pagamento se encontra atualmente com [número de dias de atraso] dias de atraso:

Descrição do produto ou serviço: **[descrição do produto ou serviço]**

Nota fiscal: **[número da nota fiscal]**

Valor: **[valor]**

Vencimento: **[dia do vencimento]**

Pedimos para que entre em contato conosco o mais breve possível. Nós queremos entender o que ocorreu e, na medida do possível, nos colocamos à disposição para lhe ajudar a quitar sua dívida. No caso de não recebermos uma resposta sua até o dia **[data limite para contato]**, iremos optar por realizar a cobrança por vias judiciais e seu nome poderá ser incluído no serviço de proteção ao crédito (SPC).

Atenciosamente,

Departamento de cobrança - [Nome da empresa]

[local],[dia] de [mês] de [ano].

Prezado(a) **[nome do cliente (CPF) ou razão social (CNPJ)],**

Tentamos realizar o contato por e-mail no dia **[data de envio do e-mail]** a respeito de um pagamento não efetuado no valor de **[valor]**, da compra do produto **[nome do produto]**, com o vencimento para o dia **[dia do vencimento]**, referente à nota fiscal número **[número da nota fiscal]**. Contudo, não obtivemos sucesso. Por este motivo, estamos enviando esta carta para que possamos te ajudar a quitar sua dívida.

Entendemos que isso pode ter sido um descuido e agradecemos se puder efetuar o pagamento até o dia **[nova data de vencimento]**. Lembre-se de que aceitamos como forma de pagamento **[listar as formas de pagamento]**. Caso você esteja impossibilitado de realizar o pagamento, entre em contato conosco para que possamos chegar a um acordo, podemos avaliar juntos um novo prazo para o pagamento.

Agradecemos a sua atenção e aguardamos o seu retorno,

Departamento de cobrança - [Nome da empresa]

Situação 2

O cliente nunca atrasou nenhum pagamento com a sua empresa.

Entretanto, ele não realizou o pagamento da última prestação de serviço e também não respondeu a nenhuma das tentativas de contato. Nesse caso, uma boa forma de comunicação seria a seguinte:



Modelo de carta educativa

Sem imaginar um cenário, queremos te trazer um exemplo de abordagem educativa.

Uma ótima estratégia de cobrança é ser transparente quanto a necessidade do pagamento e se mostrar disponível para negociar a dívida. Afinal, a sua continuidade do seu negócio depende dos pagamentos de seus clientes. Nesse caso, o texto da carta de cobrança seria assim:

[local],[dia] de [mês] de [ano].

Prezado(a) *[nome do cliente (CPF) ou razão social (CNPJ)],*

Realizamos o contato por e-mail no dia *[data de envio do e-mail]* a respeito de um pagamento não efetuado no valor de *[valor]*, da compra do produto *[nome do produto]*, com o vencimento para o dia *[dia do vencimento]*, referente à nota fiscal número *[número da nota fiscal]*. Contudo, não obtivemos resposta, será que poderíamos entrar em um acordo sobre essa situação?

Desde já, ficamos à disposição para negociar a dívida e também nos comprometemos a sermos compreensivos com a sua situação. Enviamos essa carta com o objetivo de sermos transparentes com você, pois prezamos por manter um bom relacionamento com todos os nossos clientes e acreditamos que o diálogo é sempre a melhor solução.

Além do mais, os pagamentos dos produtos são essenciais para manter a empresa funcionando e por isso, é nossa obrigação entrar em contato com todos os nossos clientes para informar dos débitos pendentes. Contudo, sabemos que é desconfortável cobrar e ser cobrado. Sendo assim, escrevemos essa carta para que você entenda a nossa situação e também queremos entender a sua!

Se o problema for a forma de pagamento, lembre-se que oferecemos diferentes meios como *[listar as formas de pagamento]*. Além do mais, podemos parcelar a sua dívida, caso seja do seu interesse. Para isso, pedimos que entre em contato conosco respondendo essa carta da forma que preferir: por e-mail, por celular ou pessoalmente. Só assim vamos chegar a um acordo amigável, combinado?

Um abraço e conte com a gente para resolvermos essa pendência,

Departamento de cobrança - [Nome da empresa]

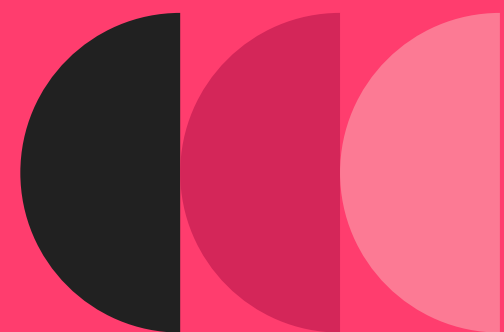


Gestão de cobranças na Conta PJ Cora

Agora que você já sabe como utilizar uma carta de cobrança, que tal aprender como funciona a funcionalidade de Gestão de Cobrança na conta PJ Cora?

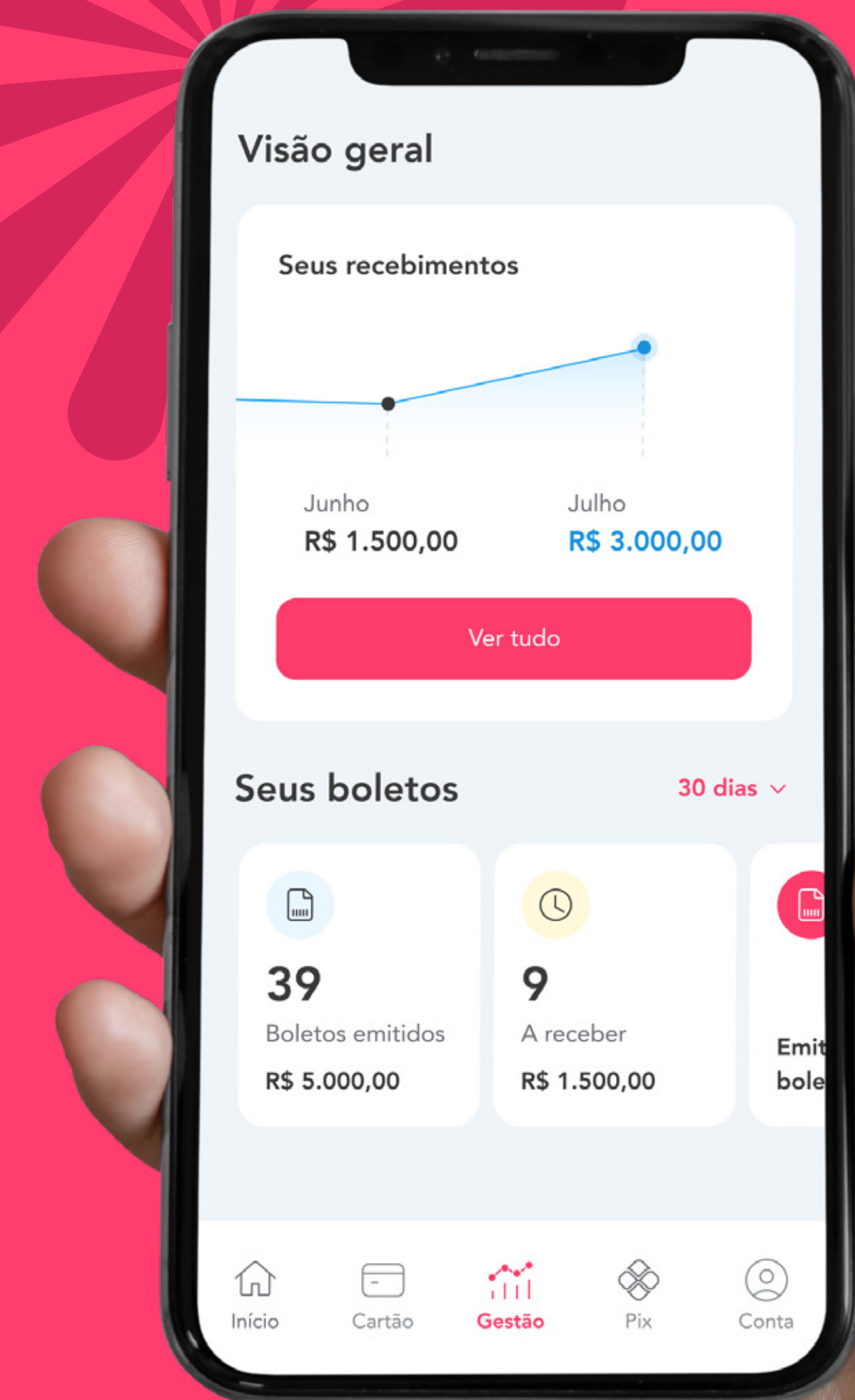
Aqui na Cora, acreditamos que o tempo do empreendedor é precioso demais para ser gasto em tarefas manuais, repetitivas e pouco estratégicas. Foi pensando nisso que desenvolvemos a régua de cobrança — lembretes automáticos de cobrança que são enviados pela Cora.

Com a cobrança automatizada, você evita que os seus clientes atrasem o pagamento dos boletos gerados no app da Cora. Significa que a tarefa de enviar os boletos de cobrança manualmente que você faz hoje, será feita de forma automática pela Cora.



Leia mais

Como a régua de cobrança da Cora pode te ajudar a reduzir a inadimplência da sua empresa





Conheça tudo o que você já pode fazer com a gestão de cobranças da Cora:



Dashboard e Gestão de Cobranças:

Acompanhe em um único lugar todas as suas cobranças por semana de vencimento e veja o status de cada uma delas: se estão pagas ou atrasadas.



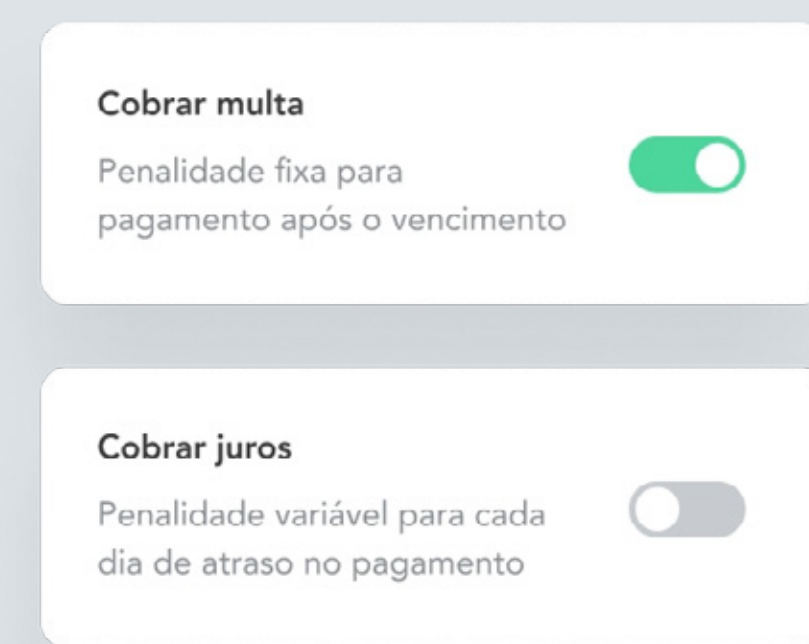
Notificações de cobrança:

Programe o envio automático de lembretes de cobranças para seus clientes antes, depois e no dia de vencimento dos boletos.



Emissões de boletos parcelado:

Emita cobranças em até 12 parcelas de uma única vez



Descontos/Juros e Multa:

Adicione Juros, multas e descontos nas cobranças de boleto para otimizar a conversão e assim diminuir a inadimplência.

Experimente a funcionalidade de Gestão de Cobrança da Cora e reduza a inadimplência do seu negócio!

Quero ser Cora

Outros materiais que você pode gostar



Gestão de cobranças na prática:
o guia para reduzir a inadimplência do seu negócio.

Baixe o seu e-book gratuito



Script de cobrança:
como cobrar sem afetar o bom relacionamento com o seu cliente?

Baixe o seu e-book gratuito



Para conhecer mais novidades sobre a Cora e acessar mais conteúdos como este, visite o Blog da Cora. Fique bem informado sobre empreendedorismo, finanças, gestão e muito mais!

Visitar o Blog da Cora