

# QUALIDADE, DISPONIBILIDADE E PROXIMIDADE



Ana Duarte Esteves, Bruno Carneiro e Carla Ramos, Executive Team do Grupo ServDebt

ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS INTEGRADOS DE GESTÃO DE CRÉDITOS E ATIVOS IMOBILIÁRIOS, A SERVDEBT É UMA EMPRESA COM UM FORTE SENTIDO DE MISSÃO QUE, ASSENTE EM VALORES COMO A INOVAÇÃO, A EXCELÊNCIA, O COMPROMISSO E A TRANSPARÊNCIA, CONSEGUIU NOS ÚLTIMOS 12 ANOS GANHAR A CONFIANÇA DOS SEUS CLIENTES E O RESPEITO DE QUEM FICOU COM CRÉDITO EM DÍVIDA.

Da ideia de suprir um vazio existente no mercado português de recuperação de crédito em incumprimento, nomeadamente a necessidade de uma empresa que oferecesse serviços integrados de qualidade na compra e recuperação de carteiras de crédito - e à semelhança do que já existia em

países como os Estados Unidos, a Alemanha, o Reino Unido ou nos diferentes países da Escandinávia -, surgiu a ServDebt.

Corria o ano de 2007 e, apesar da fraca notoriedade, impacto e maturidade deste tipo de serviços no nosso País, com a compra da primeira carteira

de crédito, tudo se desenrolou de forma rápida e natural: fundaram a empresa, escolheram as instalações, contrataram e deram formação aos colaboradores, tudo num muito curto espaço de tempo. "Não inventámos propriamente a roda. O sector já existia. Aquilo que fizemos de diferente

foi trazer um grau de profissionalismo maior, modernidade e inovação. Foi fazer aquilo que já se fazia, mas fazê-lo melhor, de uma forma mais eficiente”, afirma Bruno Carneiro, CEO da ServDebt, para justificar o sucesso destes 12 anos desde a fundação da empresa.

E se, nessa altura, eram apenas 12 os colaboradores que geriam os cerca de €43 milhões de non-performing loans (NPLs, empréstimos em incumprimento), hoje são cerca de 400 pessoas, dotadas dos mais diversos skill sets e know-hows, entre os quais advogados, engenheiros, arquitetos, gestores, marketeers, informáticos, especialistas em recursos-humanos, finanças, e de qualquer outra área que se mostre necessária para a empresa funcionar sem recorrer a serviços de outsourcing em tudo o que seja core para o seu processo de negócio. Todos juntos, ainda que divididos entre os escritórios em Lisboa e Porto, gerem hoje um valor em carteira que ultrapassa os €5,2 mil milhões.

### **Qualidade no serviço a todas as partes**

“Os nossos clientes são investidores internacionais: bancos de investimento ou hedge-funds, esses são os nossos clientes-tipo”, clarifica Bruno Carneiro. São esses clientes que compram, junto dos bancos nacionais, carteiras de crédito em incumprimento e a ServDebt atua junto dos consumidores que contraíram esses mesmos créditos e que, por um motivo ou por outro, deixaram de os pagar - sejam estes singulares ou empresariais. “Temos créditos [em incumprimento] que vão dos €500 a dezenas de milhões de euros”, sublinha o CEO da empresa.

Para proceder à recuperação destes créditos, a ServDebt mantém o foco não só na resolução do problema de incumprimento mas também no tratamento justo do devedor com quem lidam diariamente e no respeito pela situação individualizada de cada um, fazendo o melhor balan-

ceamento possível entre a relação com quem contraiu o crédito e a qualidade do serviço oferecida ao cliente final, tendo sempre como linha orientadora as melhores práticas internacionais. “Todos nós temos momentos, ou podemos ter momentos, em que as coisas não nos correm bem. Ainda assim, continuamos a ter responsabilidades. O nosso foco é ajudar as pessoas a resolverem os problemas que têm, fazendo-o de

final de os colocar de novo no mercado. O servicing consiste na compra de carteiras de crédito mal-parado.

O Compliance é outro dos pilares da empresa, não só pela quantidade de dados sensíveis, montantes e ativos com que lidam todos os dias, mas também pela necessidade de garantir que a empresa exerce a sua atividade dentro dos parâmetros legais, tanto nacional como internacio-

---

**É também na política de recursos-humanos que se distingue a ServDebt, tendo sido reconhecida, pelo segundo ano consecutivo, como uma das melhores empresas portuguesas para trabalhar. Os seus colaboradores têm acesso, dentro das próprias instalações, a vários serviços que contribuem para o seu conforto e bem-estar, nomeadamente médico de clínica geral, massagista, manicure e nutricionista.**

uma forma adequada, cumprindo normas essenciais de respeito pela dignidade das pessoas com quem lidamos”, não esquecendo o compromisso de qualidade do workflow na gestão das carteiras de crédito que os clientes adquirem.

Na sua atuação, a ServDebt tem três pilares principais: o outsourcing, o real estate e o servicing. O outsourcing corresponde aos serviços de recuperação contratados junto da empresa por parte de bancos e entidades financeiras cuja estratégia de recuperação de crédito seja externalizada. “Quando os bancos concedem o crédito fazem-no sempre na expectativa de que o cliente vai pagar esse mesmo crédito”, afirma Ana Duarte Esteves, CLO da empresa de recuperação. O real estate diz respeito à gestão dos ativos que foram dados como garantia para o cumprimento desses mesmos créditos, e que a ServDebt recebe dos devedores ou dos credores com o objetivo

nalmente, atuando com integridade, diligência e sentido ético junto de clientes e devedores. “Nós atuamos sempre no mesmo segmento: crédito. Dentro desse crédito vão-se originando várias áreas paralelas”, acrescenta Bruno Carneiro.

Garantia de qualidade em todo o processo é a certificação ISO 9001, atribuído pelo Bureau Veritas, líder mundial na certificação de normas como esta. “Quando olhámos para fora, e para o que se faz de melhor no mundo inteiro, chegámos à conclusão que já fazíamos muitas coisas muito bem (...) e esse processo de ter zero procedimentos escritos para ter todos os procedimentos escritos e certificados aconteceu num ano”, conta Carla Ramos, CFO da empresa, atribuindo a celeridade do processo à qualidade estrutural que sempre serviu de alicerce à ServDebt.



### ... e um futuro garantido

O pagamento dos créditos que contraímos está ligado aos ciclos económicos, dado o impacto direto no saldo que temos disponível e consequente disponibilidade para regularizar, ou não, as nossas obrigações. E até países com economias fortes registam uma taxa de incumprimento maior ou menor. É nas variações desta taxa que a ServDebt encontra a continuidade do seu sucesso.

“Há momentos em que o crédito sobe e o incumprimento também sobe. Depois há um ajustamento em que os bancos vendem carteiras de crédito que nós, e outras entidades, vamos comprando, e [o incumprimento] vai diminuindo. Depois volta a aumentar. Depois volta a diminuir”, refere Bruno Carneiro. É nestes ciclos económicos naturais e inevitáveis que a empresa consegue garantir a estabilidade e crescimento do seu modelo de negócio. Mas não só.

A ServDebt é a única empresa a atuar no ramo com 100% de capital português e a única independente, ou seja, sem ligações exclusivas ou preferenciais a qualquer um dos clientes/investidores com quem trabalha, distinguindo-se da concorrência pela visão do mercado nacional de longo prazo, ao contrário das empresas com acionistas estrangeiros, que procuram maximizar os seus lucros no mais curto espaço de tempo para poderem apostar noutra jurisdição onde investir (são mais oportunistas).

É também na política de recursos-humanos que se distingue a ServDebt, tendo sido reconheci-

da, pelo segundo ano consecutivo, como uma das melhores empresas portuguesas para trabalhar. Os seus colaboradores têm acesso, dentro das próprias instalações, a vários serviços que contribuem para o seu conforto e bem-estar, nomeadamente médico de clínica geral, massagista, manicure e nutricionista. “Porque as pessoas passam mais tempo no escritório do que nas suas próprias casas, é importante que acordem todos os dias com vontade de vir trabalhar”, salienta Ana Duarte Esteves.

O caminho passa, agora, por continuar a melhorar. “No dia em que começarmos a olhar para a empresa pensando que somos fantásticos, a coisa vai correr mal”, acredita Bruno Carneiro. “Somos uma empresa que, tendo consciência das suas imperfeições, as tenta colmatar, melhorar. Mas depois vamos identificando novas”. E o ciclo recomeça.



# SERVDEBT

## GROUP