



## POLÍTICA INTERNA DE COBRANÇA

A Diretoria da **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA TEKSID DO BRASIL LTDA. E NEMAK ALUMÍNIO DO BRASIL LTDA. – COOPTEK**, no uso das atribuições estatutárias,

### **Considera:**

A necessidade de revisão de procedimentos no que diz respeito à cobrança de créditos vencidos de seus cooperados ativos, afastados e ex-cooperados.

### **Resolve:**

Baixar o presente com a finalidade de normatizar o fluxo operacional, conforme redação abaixo:

## **Capítulo 1: Cobrança**

---

### **1.1 - Princípios**

*No corpo desse título são abordados assuntos relacionados aos princípios que devem ser observados com relação a cobrança de créditos vencidos.*

**São, ainda, estabelecidos procedimentos e fluxos de acordo com a modalidade de cobrança:**

- I. amigável;
- II. pré-contenciosa; e
- III. contenciosa.

Os processos apresentados poderão no que couber serem adaptados ao tipo e à estrutura organizacional da COOPTEK, preservados os aspectos essenciais de controle tais como: segregações de funções conflitantes, formalizações, aprovações em alçadas competentes e registros operacionais e contábeis independentes.

Cabe salientar que os procedimentos e os controles podem ser adotados independentemente de o processo de cobrança ser realizado pela estrutura funcional da cooperativa.

Dessa forma, os procedimentos apresentados neste título consistem nos controles mínimos necessários à cobrança e à renegociação de créditos vencidos e, portanto, não é recomendável suprimi-los.



COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA TEKSID DO BRASIL LTDA. E NEMAK ALUMÍNIO DO BRASIL LTDA.

Rua Senador Giovanni Agnelli, 230, Distrito Industrial Paulo Camilo Norte – Betim/MG Telefone: 31-33168380 CEP: 32681-080 Site: [www.cooptek.com.br](http://www.cooptek.com.br) - CNPJ: 04.249.235/00001-72 – Ouvidoria: 0800-725-0996

Para a cobrança contenciosa, a Cooperativa utiliza o método de cobrança e de execução de créditos vencidos conforme descrito no Item 1.5 desta Política.

**É imprescindível que os procedimentos de cobrança e de renegociação instituídos por intermédio deste título sejam formalizados na forma orientada, de maneira que contribuam para o êxito de eventuais execuções judiciais dos devedores.**

## 1.2 Conceito

Cobrança consiste na adoção de procedimentos destinados à recuperação, amigável ou contenciosa do crédito vencido.

## 1.3. Modalidades

O processo de cobrança se divide nas seguintes modalidades: amigável, pré-contenciosa e contenciosa.

A cobrança amigável é a etapa do processo em que os esforços são dirigidos para a comunicação do débito ao devedor, por meio de telefonemas ou aviso de cobrança, conforme o caso, de forma a instruí-lo na adoção das providências cabíveis para regularização da dívida.

A cobrança pré-contenciosa é a etapa do processo de cobrança em que os esforços de recuperação do crédito assumem caráter persuasivo, ou seja, por meio de notificação ou negativação junto a órgãos de proteção ao crédito, entre outros.

A cobrança contenciosa, utilizada somente para cobrança de ex-cooperados desligados da mantenedora que não saldaram suas dívidas com a COOPTEK. Esgotados os recursos de cobrança, consistirá na adoção de medidas judiciais, tais como protestos, execuções e negativação junto a órgãos de proteção ao crédito SPC, etc. Nessa etapa do processo avalia-se ainda, a viabilidade de renegociação do crédito vencido.

A adoção dos procedimentos de cobrança de créditos vencidos segue o cronograma apresentado a seguir:

Amigável	Inicia-se após o RH das empresas mantenedoras informar sobre a falta de saldo para desconto em folha de pagamento.
Pré-contenciosa	Do 31º ao 60º dia de atraso
Contenciosa	A partir do 61º dia de atraso



## 1.4 Procedimentos de cobrança

Os procedimentos que compõem o processo de cobrança de operações vencidas estão descritos detalhadamente nas seções subsequentes deste capítulo.

### a) Cobrança amigável

#### I- Análise pela Área Financeira

A Área Financeira é responsável pelo monitoramento da carteira de crédito e pela recuperação das operações vencidas.

Mensalmente é emitido relatório do sistema enviado pelas mantenedoras contendo informações sobre não existir saldo em folha para desconto das parcelas do cooperado, realizamos nossa cobrança informando a Diretoria por meio de controles internos.

Historicamente, a maioria dos cooperados inadimplentes se encontra afastados, e ao regressarem ao trabalho comparecem a CoopTek para refinanciamento do contrato.

Tendo em vista a baixa incidência de atrasos para os processos de cobrança de cooperados ativos, a área financeira é responsável pela realização dos contatos com o cooperado e treinado para:

- I. Não agredir ou constranger o devedor com atitudes ou palavras inapropriadas;
- II. Transmitir a situação diretamente ao devedor;
- III. Não cobrar em duplicidade; e
- IV. Estar informado dos dados cadastrais atualizados do devedor, das condições pactuadas na operação e do saldo devedor atualizado.
- V. A cobrança para os cooperados ativos será por telefonemas e/ou aviso de cobrança, conforme a situação, contendo instruções para a regularização do atraso.
- VI. Os atrasos com cooperados ativos ou afastados não serão negativados junto a órgãos de proteção ao crédito SPC, etc.

O processo de cobrança amigável inicia-se após recebimento da informação sobre o atraso pelo RH das empresas mantenedoras.



## **II- Emissão de relatório e identificação das operações vencidas**

O funcionário da Unidade Financeira deve, diariamente, emitir e consultar o relatório denominado relatório de cobrança (código 8015), o qual é fornecido pela FÁCIL Informática.

Por intermédio do referido relatório, o funcionário deve identificar os devedores cujas operações estejam atrasadas há mais de 5 (cinco) dias após o vencimento e obter os respectivos dados cadastrais para efeito de realização do primeiro contato telefônico.

Nessa etapa, é importante verificar, ainda, se o devedor possui histórico de atrasos, de promessas de pagamentos não cumpridas, de renegociações ou de operações classificadas em prejuízo.

## **III- Classificação das operações por faixa de atraso e elaboração de 'Relatório de Acompanhamento de Cobrança'**

Identificados os cooperados ativos inadimplentes, o funcionário da Unidade Financeira deve classificar as operações vencidas por faixa de atraso e elaborar, mensalmente, relatório contendo, no mínimo:

- I. número do contrato;
- II. nome completo do devedor e respectivos devedores solitários, quando for o caso;
- III. endereços e telefones do devedor e dos devedores solitários, quando for o caso;
- IV. saldo devedor atualizado;
- V. dias de atraso;
- VI. histórico de atrasos, de promessas de pagamento não cumpridas, de renegociações e de prejuízos;
- VII. data de inscrição no órgão de proteção ao crédito (a ser realizada somente na cobrança contenciosa);
- VIII. data e hora do contato; e



- IX. campo para descrever o resultado dos contatos efetuados, inclusive eventuais promessas de pagamento.

#### IV- Realização do 1º contato telefônico e anotação das justificativas.

O primeiro contato com o devedor deve ser realizado pelo funcionário da Unidade Financeira após recebimento de atraso por parte do RH das empresas mantenedoras.

Nessa ocasião, o funcionário deve, além de informar o devedor do atraso ocorrido na liquidação da parcela, investigar as razões que impossibilitaram o pagamento.

As referidas informações, que devem constar do '*Relatório de acompanhamento de Cobrança*', são essenciais para permitir a negociação do pagamento da parcela atrasada em condições que atendam ao devedor e à cooperativa.

Para agilizar o contato e maximizar a produtividade do cobrador, o funcionário da Unidade Financeira pode dispor de roteiro de cobrança, elaborado pela cooperativa, de acordo com o perfil do quadro de cooperados ativos. Cabe salientar que a adoção de roteiro de cobrança permite a padronização da abordagem dos devedores e a redução de custos com treinamentos de novos cobradores.

Caso o primeiro contato com o devedor resulte na liquidação da parcela em atraso, o funcionário da Unidade Financeira deve, mediante comprovação, proceder à respectiva baixa e encerrar o processo de cobrança.

#### V - Realização do 2º contato telefônico e remessa do 1º aviso de cobrança

Caso o atraso atinja o 15º dia, o funcionário da Unidade Financeira deve estabelecer o segundo contato com o devedor e reiterar a situação apresentada no primeiro contato.

Concomitantemente ao contato telefônico, o funcionário da Unidade Financeira deve elaborar o primeiro aviso de cobrança e encaminhá-lo, pelo correio, com aviso de recebimento (AR).

O referido expediente deve conter os dados da operação, o saldo devedor atualizado e alerta sobre a possibilidade de cobrança dos devedores solitários e a posterior negativação dos devedores, caso a situação permaneça inalterada.

É necessário que o funcionário da Unidade Financeira se certifique de que até a data da remessa do aviso de cobrança, a situação não foi regularizada.

O funcionário da Unidade Financeira deve acompanhar, por intermédio do relatório citado **no Item III deste título**, a situação do crédito vencido e anotar todas as providências adotadas em relatório de cobrança.

Caso o segundo contato, ou a remessa do primeiro aviso de cobrança resulte na liquidação da parcela em atraso pelo devedor, o funcionário da Unidade Financeira deve, mediante comprovação, proceder à respectiva baixa e encerrar o processo de cobrança.



## 1.5 - Cobrança Contenciosa

### **Após o 61º dia de atraso, o funcionário da Unidade Financeira deve adotar os procedimentos de cobrança contenciosa.**

Caso o atraso atinja o 61º dia, o funcionário da Unidade Financeira deve informar os dados da operação: o saldo devedor atualizado e alerta sobre a possibilidade de cobrança dos avalistas/fiadores.

O atraso contencioso é considerado ativo problemático. Esse tipo de cobrança somente é utilizado para ex-cooperados desligados das mantenedoras que não saldaram suas dívidas com a COOPTEK. Esgotados os recursos de cobrança, consistirá na adoção de medidas judiciais, tais como protestos, execuções e negativação junto a órgãos de proteção ao crédito SPC, etc.

#### **a) Jurídico/Contato**

A COOPTEK não possui cobrança por meio de serviços advocatícios contratado, em face de possuir baixo índice de atraso.

- A Cooperativa estudará a possibilidade de contratação terceirizada de escritório de advocacia caso haja aumento significativo nos índices de inadimplência onde incluirá na contratação a execução contra os devedores solventes referentes a títulos de créditos da *Cooperativa* e cujos pagamentos não foram honrados pelos respectivos sacados e eventuais avalistas.
- Caso ocorra a contratação de serviços advocatícios estaremos contemplando o objeto do contrato nesta Política.

1.6 Os casos omissos serão submetidos à Diretoria para apreciação e julgamento.

1.7 Essa Política Interna de Cobrança foi aprovada pelo Conselho de Administração em 09/09/2021.

Betim-MG, 09 de setembro de 2021.

\_\_\_\_\_  
Roberto Olimpio Costa  
Diretor Administrativo  
Resp. p/ Estrut.Simplif. Gerenc. de Riscos

\_\_\_\_\_  
Maria do Carmo de Oliveira  
Diretora Financeira