

# Regulamento de Cobrança

Versão: 1.0

Data de Aprovação: 13/01/2026

## 1. Objetivo

Este regulamento estabelece as diretrizes e os procedimentos para a cobrança de valores devidos à instituição, decorrentes de operações de crédito em atraso. O objetivo é recuperar os créditos de forma eficiente e respeitosa, em conformidade com a legislação vigente, em especial o Código de Defesa do Consumidor.

## 2. Princípios da Cobrança

A atividade de cobrança será pautada pelos seguintes princípios:

- Respeito ao Consumidor:** A cobrança não exporá o cliente ao ridículo, nem o submeterá a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
- Transparência:** Todas as informações sobre o débito, incluindo o valor principal, juros, multas e encargos, serão apresentadas de forma clara e precisa.
- Boa-fé:** A instituição buscará soluções amigáveis e negociadas para a quitação da dívida, sempre que possível.
- Legalidade:** Todos os procedimentos de cobrança seguirão estritamente o que determina a legislação brasileira.

## 3. Procedimentos de Cobrança

A régua de cobrança será aplicada de forma progressiva, de acordo com o tempo de atraso da dívida.

### **3.1. Cobrança Preventiva (Até 5 dias de atraso)**

- Envio de lembretes de vencimento via SMS, e-mail ou notificação no aplicativo.
- O tom da comunicação será de auxílio e lembrete.

### **3.2. Cobrança Administrativa (6 a 60 dias de atraso)**

- **6 a 30 dias:** Contatos telefônicos, envio de e-mails e SMS com propostas de negociação e emissão de segunda via de boleto.
- **31 a 60 dias:** Intensificação dos contatos. O caso pode ser encaminhado para uma assessoria de cobrança interna ou externa. Oferta de acordos de renegociação com possibilidade de descontos em juros e multas.

### **3.3. Cobrança Extrajudicial (61 a 180 dias de atraso)**

- Envio de Notificação Extrajudicial formalizando a cobrança e informando sobre as possíveis consequências do não pagamento.
- Inclusão do nome do devedor nos órgãos de proteção ao crédito (Serasa, SPC), caso ainda não tenha sido feito.
- A assessoria de cobrança intensifica as tentativas de acordo.

### **3.4. Cobrança Judicial (Acima de 180 dias de atraso)**

- Após esgotadas as tentativas de recuperação amigável, o departamento jurídico avaliará a viabilidade de ingressar com uma ação judicial para a recuperação do crédito.
- A decisão levará em conta o valor da dívida, a existência de garantias e o custo do processo judicial.

## **4. Negociação e Acordos**

---

A instituição está aberta a negociar os débitos em atraso, oferecendo condições que facilitem a quitação da dívida, como:

- Parcelamento do saldo devedor.
- Descontos sobre juros e multas para pagamento à vista.

- Períodos de carência para início do pagamento do acordo.

Qualquer acordo de renegociação deverá ser formalizado por escrito e assinado pelas partes.

## 5. Vedações na Cobrança

---

É expressamente proibido aos colaboradores e empresas terceirizadas:

- Realizar cobranças em horários de descanso do devedor (antes das 8h, após as 20h, e em feriados ou finais de semana).
- Utilizar de afirmações falsas, incorretas ou enganosas.
- Deixar recados sobre a dívida com terceiros.
- Realizar cobranças no local de trabalho do devedor de forma a constrangê-lo.

## 6. Revisão do Regulamento

---

Este regulamento será revisado anualmente para garantir sua adequação às práticas de mercado e à legislação.