

Assunto: Gestão de Crédito e Cobrança	Identificação: PO-TESSOUR-01 Versão: 00
Diretoria Responsável: Diretoria de Serviços Compartilhados	Publicado em: 11/12/2017
Normas vinculadas:	Revisão: 11/12/2019

1. Objetivo

Esta política tem por objetivo estabelecer diretrizes para a Gestão de Crédito e Cobrança da Companhia, e deve refletir os princípios e direcionamento para atuação financeira, direcionada à mitigação dos riscos. A TOTVS é comprometida com a observância da legislação em vigor aplicável, bem como do Estatuto da Companhia e do Código de Ética e Conduta TOTVS. Busca, com a presente Política, que todos os TOTVERS sejam comprometidos em gestão responsável, e por esta razão a concessão de crédito e atuação de cobrança são atividades que devem ser conhecidas e disseminadas.

2. Abrangência

Esta política aplica-se ao Grupo TOTVS (Matriz, Sucursais, Unidades Próprias, Filiais e Empresas Subsidiárias). A observância destas diretrizes é obrigatória e reflete a Governança Corporativa acerca dos temas de Gestão de Crédito e Cobrança.

3. Definições

Risco de Crédito: trata-se da exposição à inadimplência, na concessão de vendas a prazo, que pode não ser evitada, mas prevenida ou controlada através da análise de crédito.

Análise de Crédito: realizada pela área de Tesouraria, definindo as condições de venda com risco de crédito, de acordo com sua avaliação da capacidade de pagamento do cliente e nível de exposição tomado pela TOTVS;

Concessão de Crédito: é disponibilização de vendas a prazo para um indivíduo ou empresa.

Propensão ao Pagamento: métrica utilizada para identificar clientes mais propensos a reagir favoravelmente em ações de cobrança, em caso de atrasos no pagamento de suas obrigações. Essa identificação é possível a partir do cruzamento de informações, que produzem um histórico do cliente, demonstrando seu comportamento financeiro. Conhecer o perfil do cliente fornece subsídios, principalmente para concessão de crédito e para cobrança.

Empresa provedora de informações para decisão de crédito: empresa privada, responsável por reunir informações, avaliar perfis de pessoas físicas e/ou jurídicas, desenvolver análises e pesquisas de mercado.

Cesta de Eventos: corresponde às restrições vinculadas ao cliente em determinado momento, exemplo: Falência requerida, ação de busca e apreensão, protesto, PEFIN, entre outros.

4. Diretrizes

As diretrizes financeiras de gestão de crédito e cobrança são de extrema relevância e de caráter estratégico da Companhia.

Assunto: Gestão de Crédito e Cobrança	Identificação: PO-TESOUR-01 Versão: 00
--	---

Para tanto, são observados limites da legislação aplicável, Estatuto e Código de Ética e Conduta TOTVS, além dos seguintes aspectos:

- Histórico financeiro do cliente junto à TOTVS e/ou com o mercado;
- Atendimento ao limite de risco estratégico da companhia;
- Propensão do cliente ao pagamento;
- Segmentação TOTVS da carteira de clientes;
- Boas práticas financeiras nas decisões e responsabilidade colegiada para alçadas de crédito e cobrança;
- Tratamento isonômico e sigilo de informações resultantes das consultas e análises;
- Rastreabilidade de informações, análises e alçadas de aprovação;
- Faseamento e independência nas etapas de concessão, definição de limites de crédito e parcelamento;
- Cabe à Administração da TOTVS a verificação de aderência da Política ao resultado decorrente de suas operações de financiamento.

Aspectos macroeconômicos, eventos inesperados e conjuntura sociopolítica, entre outros, podem ser motivadores de modificações dos critérios de concessão e definição da Propensão ao Pagamento e devem ser implementados pela Administração de forma a garantir a efetividade dos princípios ora apresentados nesta Política e a estabilidade Financeira da TOTVS.

4.1. Análise de Crédito

A análise de crédito é realizada por meio de um processo sistêmico, que utiliza informações internas e de mercado, para enquadramento do cliente, concessão e limite de crédito e parcelamento, definidas a partir da aceitação da Companhia sobre os riscos de crédito.

Além dos critérios definidos acima, a análise de crédito observa, de forma segregada, o perfil de riscos de venda de Hardware, Software, Serviços, observando os ativos envolvidos e garantias vinculadas.

4.1.1. Concessão de Crédito

A concessão de crédito tem por objetivo liberar ou não a venda a prazo na aquisição de produtos e/ou serviços. Todas as operações de vendas a prazo devem observar as rotinas e procedimentos de concessão de crédito estabelecidas em decorrência desta política.

A partir da identificação do cliente, é atribuído um *score* que determina a liberação ou não da venda a prazo. O *score* considera os seguintes critérios:

- a) Dados cadastrais da empresa;
- b) Ramo e Setor de atividades;
- c) Porte da empresa;
- d) Negativações;
- e) Dívidas vencidas;
- f) Cesta de Eventos relevantes.

Adicionalmente, para clientes da base ativa, a concessão de crédito deve considerar o histórico de pagamentos.

Assunto: Gestão de Crédito e Cobrança	Identificação: PO-TESOUR-01 Versão: 00
--	---

4.1.2. Concessão de Crédito – Limite e Parcelamento

A etapa de concessão de limite e parcelamento determina o montante a ser financiado e a condição de pagamento disponível aos clientes. A análise considera, no mínimo, os seguintes critérios:

- Faturamento Presumido;
- Porte da empresa;
- Dívidas vencidas;
- Cesta de Eventos relevantes;
- Score de Cobrança;
- Quantidade de credores ativos;
- Quantidade de credores regularizados;
- Liquidez;
- Solvência;
- Endividamento.

Os processos de concessão de limite e parcelamento são pautados no “Limite Sugerido” e “Propensão ao Pagamento”, métricas estas desenvolvidas pela Empresa provedora de informações para decisão de crédito, que leva em conta indicadores de mercado, avaliando a capacidade de cada cliente de liquidar suas obrigações. Desta forma, de acordo com esta política, clientes com restrições financeiras, predisposição à inadimplência ou alterações em sua estrutura societária, são avaliados, podendo ser direcionados às alçadas de aprovação.

Ferramentas de análise objetiva sustentam as rotinas e processos, formando o conjunto de regras que determinam a aprovação ou não do crédito analisado pela Tesouraria/Crédito.

4.2. Cobrança

A carteira de clientes do grupo TOTVS possui uma segmentação baseada na classificação interna e na propensão ao pagamento de cada cliente, tendo para cada segmento, ações específicas de cobrança em diferentes momentos, afim de maximizar a efetividade e o resultado da aplicação das mesmas .

A atuação das equipes de cobrança deve ter por objetivo o recebimento do saldo devido do cliente. As medidas tomadas em cada atividade devem ser passíveis de verificação e evidenciação e todas as tratativas com clientes devem ser documentadas.

As negociações em fase de cobrança são permitidas desde que atendam a critérios pré-estabelecidos e o regime de alçadas. As cobranças nas fases pré-jurídica e jurídica são realizadas por equipes próprias e/ou empresas contratadas, com conhecimento técnico específico e adequado, de forma a minimizar riscos jurídicos.

A TOTVS é comprometida com a qualidade do atendimento ao cliente, pautado pelo respeito e adequado tratamento. Ainda que em eventualidade de inadimplência, deve se garantir a justa e adequada tratativa.

Assunto: Gestão de Crédito e Cobrança	Identificação: PO-TESOUR-01 Versão: 00
--	---

4.2.1. Ações de Cobrança

A aplicação das ações terá como base uma régua de acionamentos, vinculada à segmentação interna do cliente e a propensão de pagamento, com objetivo de potencializar o sucesso da negociação, conforme segue:

- a) Envio de carta eletrônica (e-mail);
- b) Envio de mensagem (SMS);
- c) Cobrança via telefone;
- d) Envio de carta de Negativação;
- e) Negativação;
- f) Envio de carta boleto;
- g) Bloqueio de suporte;
- h) Bloqueio de sistema;
- i) Aviso de suspensão de projeto;
- j) Suspensão de projeto;
- k) Aviso de cancelamento de contrato;
- l) Cancelamento de contrato.

5. Atribuições Exclusivas

Áreas de Tesouraria e Cobrança

- Definir modelagem de concessão de crédito;
- Definir régua de cobrança;
- Implementar processos e controles;
- Encaminhar à área de Compliance, nos padrões estabelecidos, para revisão e publicação dos controles, documentos e procedimentos;
- Manter esta Política atualizada.

Área Controles Internos, Riscos e Compliance

- Revisar, submeter à aprovação e publicar esta Política;
- Criar e validar reportes de riscos envolvidos;
- Monitorar os controles internos das áreas envolvidas.

Comitê Técnico de Assessoramento ao Conselho de Administração – Comitê de Auditoria

- Estabelecer e aprovar alçadas de crédito e cobrança.

Conselho de Administração e Diretoria Executiva

- Aprovar as políticas de concessão de crédito e de cobrança.

Assunto: Gestão de Crédito e Cobrança

Identificação:

PO-TESOUR-01
Versão: 00

6. Gestão de Consequências

Em caso de descumprimento desta Política serão adotadas medidas de gestão de consequências adequadas ao tratamento da desconformidade.

7. Ações de Gerenciamento

Para viabilizar o processo de gerenciamento dos riscos operacionais envolvidos serão adotadas medidas de controles de concessão de crédito, além de validações prévias das alterações de regras de crédito.

8. Tratamento de Exceções

Toda e qualquer exceção a esta política deve ser aprovada pela Vice Presidência Financeira da Companhia.

9. Aprovações (documento):

Nome / Cargo	Descrição
Fabricio Hermann Francischetti Gerente de Tesouraria	Elaboração
Cristian Rodrigues Porto Diretor, Centro de Serviços Compartilhados	Elaboração
Andre Rizk Diretor Jurídico	Revisão
Silvio Roberto Reis de Menezes Diretor, Ouvidoria, RCC, Processos, Riscos e Compliance	Revisão
Gilsomar Maia Sebastião Vice Presidente Executivo Financeiro	Revisão/Recomendação
Comitê de Auditoria	Recomendação
Conselho de Administração	Aprovação