

**REGINA BITTAR DE SOUZA**

**QUAIS SÃO OS FATORES USADOS NA ANÁLISE DE CRÉDITO E QUE PODEM GERAR RISCOS  
FINANCEIROS E INADIMPLÊNCIA NA COBRANÇA DA VOLVO FINANCIAL SERVICES.**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação, como requisito parcial para Conclusão no Curso de Especialização em Gestão Empresarial da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof.Dr.Pedro José Steiner Neto

**Curitiba  
2008**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus que me deu o dom da vida e do conhecimento para poder chegar até aqui, pois sem sua sabedoria e sua mão acolhedora jamais podemos caminhar rumo aos nossos objetivos.

A minha filha Karin que sempre me incentivou a não desistir de meus sonhos e poder passar a ela o quanto este e tantos outros trabalhos são importantes para minha carreira profissional e realização pessoal.

Ao meu amor que sempre esteve ao meu lado todos os dias me incentivando e dando força para continuar nesta caminhada, por saber o quanto significa o estudo para mim.

Aos meus pais, minha eterna gratidão por tudo o que fizeram sempre mostrando o melhor caminho a seguir.

Ao meu Professor e orientador Prof. Dr. Pedro José Steiner Neto, pela sua dedicação no acompanhamento e desenvolvimento deste trabalho, meu muito obrigado.

“A mais importante busca humana é esforçar-se pela moralidade em nossa ação. Nosso equilíbrio, interno, inclusive da existência, depende disso. Somente a moralidade em nossas ações pode dar beleza e dignidade à vida. Fazer disso uma força viva e trazê-la para a consciência é talvez a tarefa principal da educação”.

Albert Einstein

## SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	5
RESUMO.....	6
1- INTRODUÇÃO.....	7
1.1- OBJETIVOS .....	8
1.2- JUSTIFICATIVA E IMPORTÂNCIA DO TRABALHO.....	8
2- CRÉDITO.....	9
2.1- TIPOS DE RISCOS.....	10
2.2- RISCO .....	11 à 18
3- POLÍTICA INTERNA DE CRÉDITO DA VSF .....	19 à 22
4- PROPOSTA DE ESTRUTURA DE COBRANÇA .....	23 à 37
5- CONCLUSÕES.....	38
REFERÊNCIAS .....	39
ANEXO I .....	40
ANEXO II .....	41

## RESUMO

O presente trabalho foi realizado baseado em pesquisas teóricas, procurando analisar um pouco das técnicas usadas na concessão de créditos, suas influências na análise das informações prestadas, nos dados cadastrais tanto das empresas jurídicas como das pessoas físicas, onde o conjunto de informações permitem avaliar sua situação econômica financeira, envolvendo a habilidade de conceder um crédito dentro de um cenário de incertezas e constantes transformações, onde os resultados financeiros são influenciados pela concessão de crédito, o qual vai influir diretamente no Departamento de Cobrança que deverá administrar e gerenciar os problemas da inadimplência.

Palavras-Chaves:

Crédito - Cobrança - Inadimplência

## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo pesquisar como é efetuada a Análise de Crédito, sua concessão e suas conseqüências na cobrança de créditos inadimplidos.

Para tanto no Capítulo I, será analisada a Política de Crédito que embasa as metodologias utilizadas no processo de crédito da Volvo Financial Services, procurando acrescentar informações para melhor análise das propostas.

No Capítulo II, será analisado o Controle de Registros do Departamento de Cobrança da VFS, acrescentando melhorias na forma de cobrança por telefone, para melhores resultados financeiros da empresa.

Em nossa economia, as condições são de instabilidade devido as taxas elevadas, acarretado crises de inadimplência e as causas das crises são sempre as mesmas, a falta de capital próprio das empresas. As empresas de crédito principalmente as bancárias, vivem um momento de intensa competitividade, o que pode acarretar um "afrouxamento" na hora de conceder o crédito. Uma política de crédito liberal, na tentativa de acompanhar o mercado para não perder competitividade coloca diversas empresas em risco. As empresas de crédito, dado aos problemas de inadimplência, causadas pela escassez de capital próprio, e o afrouxamento no fornecimento do crédito, e as elevadas taxas praticadas no crédito necessitam utilizar-se de alguma estrutura para realizar o a cobrança de crédito inadimplidos.

## 1.1- OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho é analisar o controle de registros do departamento de cobrança da VFS , acrescentando algumas melhorias na cobrança de créditos inadimplidos para ser utilizado pela Volvo Financial Services.

1. Redução da inadimplência;
2. Diminuição dos custos nas ações de recuperação

## 1.2- JUSTIFICATIVA E IMPORTÂNCIA DO TRABALHO

No Brasil, diante das dificuldades econômicas enfrentada nos últimos anos, a cobrança de créditos inadimplidos é um dos problemas de qualquer instituição de crédito, tanto no Brasil como em qualquer lugar do mundo, devido as dificuldades econômicas enfrentadas pelo país.

Os credores em muitos casos têm poucas alternativas para solução de seus crédito inadimplidos e normalmente tentam algum acordo ou prorrogações para sanar suas dívidas.

Nas literaturas pesquisadas podemos identificar citações e métodos sobre quais são os mecanismos de recuperação usados nas empresas brasileiras para recuperar créditos inadimplidos.

Cada empresa de crédito utiliza praticamente o mesmo sistema, porém diferentes métodos, pois trata cada cliente de forma diferenciada devido ao seu crédito aprovado e sua relação com a empresa.

E baseado neste escopo que se justifica o trabalho proposto: analisar os métodos usados na concessão de crédito das empresas procurando acrescentar alguma informação na forma de melhoria na Política de Crédito e do Controle de Registros de Cobrança da Volvo Financial Services.

## 2- CRÉDITO

O crédito é fator facilitador das vendas. Através do crédito as empresas podem vender muito mais do que venderiam se não utilizassem esse tipo de facilidade. Ao mesmo tempo, crédito é fator de risco para as empresas, o que torna a sua administração complexa, exigindo de gestores e executivos atenção e uso de técnicas para evitar perdas com devedores relapsos. A concessão do crédito exige grandes volumes de investimentos em capital de giro e este fato, agregado ao risco, amplia a complexidade da matéria. ( Lemes Junior - 2002; p. 442/443)

Crédito consiste na entrega de um bem ou de um valor presente mediante uma promessa de pagamento em data futura. Os bancos fornecem crédito a pessoas físicas e jurídicas (agentes econômicos) que acreditam que vão honrar seus compromissos nos prazos estipulados. Para acreditar nos demandadores de crédito são necessárias basicamente duas coisas: tempo e informação. Só se confia em pessoas que conhecem. A convivência, ao longo do tempo, dá informações que permitirão firmar conceito sobre a conduta. Assim, o banco somente emprestará dinheiro a clientes que conheça a algum tempo, de sorte que experiências positivas forneçam dele informações suficientes para acreditar (confiar) ser ele merecedor de crédito.

A palavra crédito deriva do latim *credere* que significa acreditar, confiar, ou seja: acredita-se que alguém vá honrar seus compromissos. À transação de empréstimo normalmente associa-se um preço remuneratório a ser pago pelo tomador do empréstimo.(Pirolo, 2003)

Crédito, de acordo com SCHRICHEL (1997, p. 25), “é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado”.

Segundo SANDRONI (1997, p. 140), define: “a palavra crédito, dependendo da situação, pode ter vários significados. Para a atividade bancária, crédito é definido como a entrega de um valor presente mediante uma promessa de pagamento”.

Na área de finanças define-se o crédito como sendo um instrumento de política financeira a ser utilizado por um empresa comercial ou industrial, vendendo seus produtos a prazo, ou por um banco, concedendo empréstimo, financiamento ou garantia.( Pirolo, 2003)

Para um banco, as operações de crédito constituem seu próprio negócio, entretanto, as modernas teorias de administração financeira preconizam que o banco deve buscar definir o ponto de equilíbrio entre a probabilidade de recebimento e a rentabilidade possível, em suma, deve administrar seus ativos com a disposição de assumir riscos, visando obter o melhor resultado possível.(Pirolo, 2003)



## 2.1- TIPOS DE RISCO

Para facilitar o entendimento, é necessário identificar que atividades nos expõem a riscos, e então dividi-los em categorias, segundo GALARDI (2001, p. 2).

- ▶ **Riscos Comerciais:** são aqueles ligados diretamente às atividades operacionais de compra e venda de bens e serviços e de concessão de empréstimo e financiamentos, variando de acordo com a natureza do negócio: crédito , mercado, fraude, pré-pagamento.
- ▶ **Riscos de Descasamento:** estão relacionados à gestão de tesouraria, como indexadores, moedas, taxas de juros.
- ▶ **Risco de Imagem:** envolvem a qualidade dos bens e serviços colocados à disposição dos clientes, bem como ações e circunstâncias que dêem origem a publicidade adversa ou diminuição do apoio popular.
- ▶ **Riscos Legais e Regulamentares:** dizem respeito a exigências de Leis e regulamentos aplicáveis às atividades desenvolvidas, bem como à necessidade de apresentação de relatórios, procedimentos, etc.. ou ainda, restrições às possibilidades de crescimento, fusões e aquisições, ou outras.
- ▶ **Riscos Contábeis e Financeiros:** são aqueles decorrentes de ameaças à precisão, oportunidade , validade e totalidade de informações constantes de relatórios contábeis, financeiros e/ou administrativos, que possam afetar decisões gerenciais ou levar a constrangimento público ou sanções de qualquer tipo.
- ▶ **Riscos Operacionais:** estão relacionados às falhas ou erros nas operações e processos, envolvendo, mas não se limitando à comercialização, fabricação, manutenção e processamento de informações.
- ▶ **Riscos de Sistemas e Tecnologia:** envolvem a aplicação e o desempenho de sistemas automatizados e a disponibilidade, acesso e manutenção da tecnologia necessária.
- ▶ **Riscos de Recursos Humanos:** dizem respeito ao pessoal, tais como ineficiência, excesso ou falta, competência, lealdade, treinamento, condições de trabalho e moral.

## 2.2- RISCO

As políticas de crédito também definem o grau de risco relacionado às vendas a crédito. O risco, neste caso, representa a possibilidade de não recebimento do todo ou de parte da venda a crédito realizada. Como o não recebimento significa perda financeira e redução do lucro, as políticas de crédito definem condições para a concessão tais, que permitem o estabelecimento de previsões de perdas. Havendo concessão de crédito, há risco inerente de perdas com devedores duvidosos.

A grande dificuldade está em estabelecer o grau de risco com precisão. Como as perdas representam custos, as empresas devem incluir nos custos de comercialização uma parcela que represente a reposição desses custos. Esta prática, embora utilizada, tem suas reservas, pois faz com que bons pagadores sejam punidos pela existência de maus pagadores.

A legislação brasileira permite às empresas reconhecer perdas com devedores incobráveis que não honrarão seus compromissos. São os denominados “devedores duvidosos”. O valor é deduzido do lucro, reduzindo-se os valores do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro a serem recolhidos pela empresa. (Lemes Junior, 2002 p. 448/449)

Normalmente, este risco é entendido como a probabilidade do não recebimento de algum montante, devido a um enfraquecimento na capacidade financeira de um cliente. Na verdade, o risco de crédito está associado a fatores de risco previamente existentes na atividade do cliente, sujeitos à sua capacidade gerencial, que pressupõe a existência de fatores críticos de sucesso necessários para mitigar seu impacto ao longo do tempo.

As mudanças nunca ocorrem sozinhas ou em proporções pré-definidas. Na realidade, existe uma forte inter-relação e interdependência entre os diversos fatores de risco.

Segundo GALARDI (2001, p. 3)

- ▶ **Riscos Inerentes ao Ciclo de Produção:** dificuldade na obtenção de tecnologia, matéria-prima ou algum componente específico (bens que dependam de importação).
- ▶ **Riscos Inerentes à Concorrência:** disputa por maiores parcelas de mercado, a agressividade e o poder da concorrência podem prejudicar e até mesmo inviabilizar outras empresas.
- ▶ **Riscos Inerentes à Administração:** diversificação de para outros ramos de negócios com os quais, até então, possuía pouca familiaridade e ao se deparar com novos problemas específicos a estes setores, tais como sazonalidade, alta concorrência , perdem desempenho e por vezes comprometem toda a atividade original.
- ▶ **Riscos Ligados ao Meio Ambiente Político-Econômico:** decisões de cunho político-econômico têm beneficiado certos setores em detrimento de outros. Decisões que afetem o poder de compra da população, nível de investimentos, política cambial, taxas de juros, entre outros podem interferir no desempenho das empresas.

- ▶ **Riscos Inerentes ao Nível de Atividade:** o nível de atividade é particularmente importante em empresas com custos fixos expressivos, pois o ponto de equilíbrio costuma postar-se em patamares de produção elevado.
- ▶ **Risco Inerentes ao Nível de Endividamento:** empresas cuja estrutura de capitais apresenta a existência de recursos de terceiros em níveis relativamente elevados, encontram-se em constante exposição ao risco, pois alterações para cima no custo financeiro, queda no nível de atividades ou retração na oferta de crédito podem levá-las a situações de liquidez.
- ▶ **Riscos Inerentes a Fatores Imprevisíveis:** Aspectos climáticos, como a incidência de chuvas na época errada ou sua falta, podem comprometer safras. Por outro lado, para as empresas brasileiras produtoras de suco concentrado de laranja, a ocorrência de geadas na Flórida, na época de dezembro a fevereiro, torna-se o fato mais esperado.

Em SILVA (1997, p. 75), explica que:

“Em finanças, têm sido utilizados conceitos distintos para risco e para incertezas, segundo enfoque estatísticos. Resumidamente, podemos dizer que: (a) Risco: existe quando o tomador de decisões pode basear-se em probabilidade objetivas para estimular diferentes resultados, de modo que sua expectativa se baseia em dados históricos e, portanto, a decisão é tomada a partir de estimativas julgadas aceitáveis pelo tomador de decisões. (b) Incerteza: Ocorre quando não se dispõe de dados históricos acerca de um fato, o que poderá exigir que o tomador de decisões faça uma distribuição probabilística subjetiva, isto é, baseada em sua sensibilidade pessoal”.

No entanto, SCHIRICKEL (1997, p.35 ), pondera que “risco significa incerteza imponderável, imprevisível, e estes, situam-se necessária e unicamente no futuro”.

Mas, segundo GITMAN (1997, p. 202), “risco pode ser definido como possibilidade de perda, ou como variabilidade de retornos esperados relativos a um ativo: incerteza seria outro termo formalmente usado com o mesmo sentido de risco”.

Para CASAGRANDE (2001, p. 15), “o risco existe quando se pode embasar-se em probabilidade para estimar diferentes resultados, de modo que a expectativa de retorno dos capitais se fundamente em dados históricos”.

Poderia-se listar uma extensa relação de “riscos” inerentes à vida da empresa e que podem interferir na sua capacidade de liquidar compromissos, e conseqüentemente , elevar o risco de crédito. Cada setor da economia apresenta riscos específicos, alguns controláveis, outros não, e cada empresa é afetada de forma particular.

Segundo LEMES Jr. (2002, p. 449 à 450):

Na análise para concessão de crédito, a literatura específica de administração financeira refere-se às diretrizes tradicionais e subjetivas conhecidas como 5 “C” do crédito, para a definição da capacidade de crédito dos clientes solicitantes: o caráter, a capacidade, o capital, o colateral e as condições.

### **Caráter**

Refere-se ao comportamento dos antecedentes do cliente no cumprimento de suas obrigações assumidas. A constatação de descumprimento de compromissos deve trazer reflexos na avaliação do caráter do cliente. A existência de títulos protestados pode ser evidência de que o cliente passou ou passa por dificuldades financeiras, fato que deve influenciar a decisão sobre a concessão ou não do crédito pretendido.

### **Capacidade**

Considera se os ganhos ou o desempenho operacional e financeiro do cliente permitirão a geração de recursos para efetuar o pagamento do compromisso pretendido. No caso de pessoas jurídicas os demonstrativos financeiros são úteis para o cálculo de índices de liquidez e de endividamento. Comprovações de rendimentos e compromissos assumidos são também importantes para a análise de crédito de pessoas físicas.

### **Capital**

Preocupa-se com o comprometimento do patrimônio líquido com valores exigíveis da empresa e respectivos índices de lucratividade. Para as pessoas físicas a existência de comprometimento de seus ganhos, como prestações mensais, aluguéis, consórcios etc., pode mostrar insuficiência de recursos para pagamento do crédito pretendido.

### **Colateral**

Leva em conta o que o cliente pode oferecer como garantia, real ou não, do crédito, se possui bens e outros recursos disponíveis para cobrir o valor exigido pela transação.

### **Condições**

Avalia o grau de exposição aos possíveis efeitos de ocorrências exógenas sobre a capacidade do cliente para pagar suas dívidas, como por exemplo, influências de variação no nível da atividade econômica, agressividade da concorrência etc. No caso de pessoa física é importante considerar como os ganhos estão condicionados às variações da atividade econômica, nível de emprego, estabilidade no emprego, entre outros.

Devido as novas técnicas para mensuração do risco de crédito, aliadas ao avanço dos recursos tecnológicos, se constituem de suma importância para auxiliar o analista de crédito na tomada de decisões quanto à liberação do crédito. Normalmente, os bancos têm grandes linhas de orientação que norteiam o processo de decidir sobre a colocação desses depósitos no mercado. Estas linhas são formuladas com perspectivas de longo prazo e visam assegurar coerência de propósitos nas decisões. Nenhum banco mantém sua carteira de crédito sem uma política que vá de encontro com a boa técnica bancária e as

práticas do mercado. Para tanto é normal que a concessão do crédito seja precedida de análise, de acordo com os critérios da administração do banco que deve considerar, no mínimo, o retorno oferecido pelo cliente e pela operação. Neste aspecto, há necessidade dentro da empresa de se difundir e uniformizar métodos de organização, gestão e racionalização dos trabalhos. Isto tudo não deve impedir, entretanto, o desenvolvimento de políticas específicas em quaisquer das áreas de negócios. As políticas de concessão de crédito muito embora se configurem como permanentes, não podem ser tidas como imutáveis.

Constituem aspectos relevantes na definição de uma política de crédito: a administração do crédito, a administração da carteira de ativos, os critérios de riscos, os limites de crédito, os empréstimos com garantias, a precificação, a estrutura e documentação dos empréstimos. (Pirolo 2003).

Segundo SILVA (1998, p. 103), " A política de crédito está relacionada diretamente com as aplicações de recursos de natureza operacional....".

SCHRICKEL (1997, p. 33), enfatiza que a política de crédito deve ser "lúcida, flexível e pragmática, ou seja, realista em relação ao mercado, mutável ao longo do tempo e auxiliadora da concretização dos negócios.

Na formulação da política de crédito as organizações devem levar em consideração a normatização governamental que pode definir estrategicamente as diretrizes que interessam à sociedade; a estratégia operacional do banco que vai definir operacionalmente seu campo de atuação no macro-ambiente; as oportunidades de aplicação de recursos visando maior rentabilidade; quem pode decidir sobre a concessão do crédito; a operacionalização da política de análise e concessão de crédito; operacionalização e concessão de limite de crédito; as normas internas referentes à composição e formalização das operações e a condução e gerenciamento do crédito. (Pirolo, 2003)

Na formulação de política de uma instituição de crédito é importante ter em mente que além dos objetivos da própria instituição há também os objetivos governamentais que de acordo com FORTUNA (1997, p. 33):

"... consiste, em síntese, em promover o desenvolvimento econômico, garantir o pleno emprego e sua estabilidade, equilibrar o volume financeiro das transações econômicas com o exterior, estabilidade de preços e controle da inflação, promover a distribuição da riqueza e das rendas".

Nesse aspecto o governo, para efetivação de seu plano de ação tende a emitir normas específicas a serem seguidas pelas instituições. Segundo SILVA (1998, p. 109):

"Na fixação da política de Crédito de um Banco, haverá necessidade de observação das normas emitidas pelas autoridades monetárias. Como exemplo, podemos citar os parâmetros definidos pela Resolução n. 2.099 do Banco Central do Brasil, que fixa o patrimônio líquido, exigido (PLE) em função do Ativo ponderado pelo risco (APR).

Assim, a instituição de crédito deverá observar os preceitos governamentais, o que a autoridade de estado tem em suas estratégias de governo, na elaboração de sua política.

Cada instituição de crédito, através de sua diretoria, estipula objetivos a serem alcançados. O caminho, o meio com que alcançará esses objetivos terão seus parâmetros na estratégia utilizada pela instituição.

Segundo SILVA (1998, p. 110) enfatiza que “ fatores como poder das empresas a serem atingidas, áreas de atuação geográficas, segmentação de mercado e produtos financeiros, serão decisivos na determinação de padrões de crédito”.

A instituição pode determinar na sua estratégia, por exemplo, trabalhar segmentando seus clientes por porte, tamanho, e dessa forma definir padrões de atuação diferenciados para cada um desses segmentos.

Os objetivos, as metas que se pretendem alcançar fazem parte da política de atuação da instituição, que vai influenciar diretamente em sua política de crédito. SILVA (1998, p. 110).

No caso da reestruturação de ativos, os índices de inadimplência são os itens de apoio na determinação dos objetivos da instituição. Neste caso, há limites aceitáveis que se ultrapassados deverão ter seu tratamento de acordo com os objetivos da empresa.

Neste particular, as políticas devem prever até onde vai a responsabilidade de cada escalão decisório e critérios que nortearão os limites de sua competência. Segundo SILVA (1998, p.110/111), as principais formas de decisão:

- ▶ **Alçada Individual**, é aquela atribuída a um indivíduo em decorrência do cargo que ocupa na organização. Pode compreender desde alçada de um gerente de uma agência bancária até a alçada do presidente do banco.
- ▶ **Alçada Conjunta** ocorre quando duas ou mais pessoas podem assinar conjuntamente. Pode ocorrer de cada uma delas ter uma alçada individual e, a medida que forem sendo acrescentadas mais assinaturas, vá aumentando o poder de aprovação de crédito.
- ▶ **Alçadas Colegiada**, é típica dos chamados Comitês de Créditos. Nessa categoria, pode haver desde comitês de agências bancárias, formados pelos gerentes, passando por comitês formados por membros das áreas técnicas de crédito, com ou sem a participação das áreas comerciais, até o comitê máximo do qual pode participar até o presidente do banco. A forma de aprovação colegiada também tem suas variações, podendo ser por unanimidade, maioria simples ou outro critério definido na política de crédito”.

Assim, cada escalão tem o poder de decisão dentro de sua alçada e é a política da organização que define este poder. A política de apuração de limite de crédito tem por finalidade definir o valor máximo que a organização admite emprestar para um cliente. Em outras palavras, estipula a exposição máxima ao risco do cliente admitida pela instituição. Dimensiona o crédito à histórica capacidade de geração de recursos por parte do proponente, aumentando a probabilidade de retorno dos capitais emprestados. Objetiva-se também, agilizar a decisão do crédito, trabalhando com mais competitividade no mercado.(Pirolo, 2003)

De acordo com SILVA (1998, p. 120): “uma vez fixado o limite de crédito, o gerente poderá efetuar operações dentro do limite, mas isto não representa que a decisão seja uma alçada sua”.

Identificando o nível de risco do cliente, quantifica-se o limite máximo de crédito a ser concedido, que deve ter prazo de validade limitado. O cliente deve ser acompanhado de forma que o limite de crédito seja tempestiva e periodicamente reavaliado.

A instituição pode ter sua política pautada em concessão de crédito através de limites previamente apurados. No entanto, a política de trabalhar com limite de crédito é bastante eficaz na utilização de linhas de crédito para capital de giro, no caso de investimentos há a necessidade de estudar o projeto, verificando sua viabilidade técnica, econômica e financeira, entre outros (SILVA, 1998, p. 120).

Analisar o crédito é estudá-lo em todos os aspectos que possam influenciar uma decisão, buscando identificar os riscos envolvidos emitindo parecer conclusivo sobre suas condições, capacidade, caráter e situação econômico-financeira.

Segundo SILVA (1998, p.120), “a definição do tipo de análise e sua abrangência é seguramente um dos pontos importantes na avaliação do risco dos clientes. Quando um banco trabalha com clientes de atividades, portes e regiões diferentes, muitas vezes precisará ter critérios de análises também diferentes”.

A análise do cliente deve ser tanto mais abrangente quanto maiores forem os valores em risco. Assim, para uma pessoa física ou um micro-empresa, a análise demandará pequeno número de informações, ocupando pouco tempo. Já para uma grande companhia, o parecer seguro sobre o cliente exigirá uma série de verificações e análises.

A política da organização para a análise de crédito deve definir exatamente a abrangência a alcançar, dando enfoque amplo em uma análise de grande empresa e menor enfoque para pequenos clientes.(Pirolo, 2003)

Os documentos de operações de crédito devem atender a requisitos legais e de segurança. Seus arquivos devem seguir esses mesmos princípios e atender, ainda, aos requisitos de confidencialidade, segundo SILVA (1998, p. 120) demonstra que;

“as normas de crédito devem definir quais os documentos que compõem um processo de crédito. Podemos citar alguns exemplos:

- **Contrato Social**
- **Ficha Cadastral**
- **Ficha de informações básicas**
- **Demonstrações financeiros**
- **Planilha de análise**
- **Relatório de Análise de Crédito**
- **Relatório de Visita**
- **Pesquisa de Restrições**
- **Proposta de Operações**

Muitos dos documentos citados são relevantes na composição do dossiê da operação para comprovação de ordem legal. Um bom sistema de informações integrará esses dados e possibilitará seu gerenciamento de forma integrada.

SILVA (1998, p. 121), alerta que: “Na parte relativa a formalização, a experiência tem demonstrado que muitos bancos tem tido prejuízos por desatenção no cumprimento de determinadas formalidades legais, como falta de assinatura pelos clientes nos contratos de empréstimos ou mesmo por falta de formalização das garantias”.

Portanto, é conveniente que a documentação das operações seja examinada pelos advogados do banco, segundo critérios preestabelecidos. Por isso as políticas de créditos devem prever o envolvimento da área jurídica no processo de contratação das operações. A política de crédito da organização justifica-se por resguardar a qualidade na concessão de crédito e seu acompanhamento. No atendimento do objetivo dessa política, torna-se imprescindível a existência de um processo eficiente de supervisão e acompanhamento de todos os negócios que compõem a carteira de créditos da organização. (Pirolo, 2003)

Para SCHRICKEL (1997, p. 68), “muitas instituições, em realidade, constituem áreas técnicas, dotadas de analistas de crédito e outros técnicos, que se encarregam de processar, tecnicamente, as informações obtidas dos clientes”.

Para SILVA (1998, p. 126), “.....profissionais de análise de crédito devem possuir certas características pessoais, bem como habilidades profissionais que sejam facilitadoras de uma elevada performance em seus cargos”.

Ao Analista de crédito são necessários conhecimentos e habilidades nas dimensões técnica, administrativa, político-negocial e interpessoal. Por exemplo, o balanço patrimonial e a demonstração de resultado do exercício constituem as principais matérias-primas para o analista identificar e vislumbrar problemas e potencialidades empresariais.

É bom ressaltar, todavia, que essas características listam de forma absoluta os conhecimentos e as habilidades que caracterizam o profissional de crédito. Os seres humanos, entretanto, não são absolutos. Não se espera de uma pessoa a obrigação de possuir todas as características em sua totalidade. Algumas delas sobrepõem às outras. O importante é tê-las de forma equilibrada e, a cada momento, saber aplicar aquela que for mais adequada.

Portanto, analisar, conceder e formalizar créditos com eficiência não são condições suficientes para o sucesso da função de intermediação financeira de um banco. Não se pode realizar o negócio e abandoná-lo, na expectativa de que tudo vai dar certo, ou seja, que o cliente retornará ao banco na data combinada para resgatar suas obrigações. As condições que justificaram a confiança de retorno dos capitais emprestados podem sofrer alterações com o passar do tempo. (Pirolo, 2003)

De acordo com SILVA (1998, p.372);

“.. o banco pode ter normas, estruturas e recursos para controle e acompanhamento, dos créditos, mas isso será eficaz na medida em que haja uma cultura e uma consciência de que o controle e o acompanhamento do crédito sejam um processo contínuo e de responsabilidade de todas as pessoas envolvidas com crédito e negócios.



A carteira de crédito de um banco classifica-se como de boa qualidade quando as operações forem liquidadas nos prazos contratados. A busca dessa qualidade compreende, além da administração da carteira, um conjunto de ações destinadas ao acompanhamento individual dos clientes e operações, que vão desde entrevista cadastral até a solução final dos compromissos.

BLATT (1998, p. 32), explica que:

“bons créditos podem se tornar inadimplidos e eventualmente se converterem em pequenos prejuízos, caso o analista de crédito não acompanhe, não identifique e não tome ações corretivas no momento oportuno aos sinais de alerta que possam vir a impactar os repagamentos das operações de créditos previamente aprovadas”.

Para o atendimento desse objetivo, torna-se imprescindível a existência de um processo eficiente de condução e gerenciamento do crédito para o acompanhamento de todos os negócios que compõem a carteira de créditos do banco.

SHIGAKI (2001, p. 106) enfatiza que: “Para conhecer o cliente é necessário uma análise criteriosa de seu histórico”, e ainda: “deve-se complementar esses dados com o acompanhamento de sua evolução econômico-financeira, através da análise de relatórios contábeis”.(Pirolo, 2003)

### 3- POLITICA DE CRÉDITO INTERNA DA VOLVO FINANCIAL SERVICES ANEXO I

A Política de Crédito da VFS, tem como objetivo definir as características de créditos permitidos a esta instituição, considerando pontos como a instabilidade do mercado financeiro e legislação comercial do Brasil bem como os altos níveis de riscos políticos, monetários e econômicos deste País, servindo assim como alicerce para o gerenciamento do portfólio.

Esta Política foi desenvolvida em acordo com as políticas globais da VFS, a qual faz parte deste trabalho e está na íntegra no Anexo I.

100-01 - Credit Delegation

100-02 - Outstanding Consolidation

100-03 - Concentration Risk

100-04 - Inventory Finance (aplicável apenas para produtos "Floorplan", disponíveis como Documento Complementar interno no SQV.

O objetivo desta política de Crédito é conceder crédito para os clientes da Volvo Financial Services nos seguintes produtos:

- Linhas de Crédito BNDES
- CDC
- Leasing Financeiro
- Leasing Operacional
- Seguro
- Consórcio

Esta política aplica-se especificamente a VFS nos financiamentos de Caminhões Pesados, Caminhões médios caminhão e carroceria), Ônibus (chassi e carroceria), Maquinas e Equipamentos de Construção, Motores Volvo Penta, Veículos de passeio, Super-estruturas e Equipamentos Auxiliares (Sistemas de Rastreamento, por exemplo).

Os procedimentos de crédito devem ser conhecidos pela VFS e pelas demais áreas de negócio da Volvo do Brasil, bem como suas Concessionárias, aumentando o número de propostas viáveis e agilizando o processo de análise, prevenindo trabalhos desnecessários e identificando aquelas com riscos inaceitáveis.

Em termos gerais os objetivos são de minimizar a quantidade de "Créditos Ruins", mantendo as perdas líquidas em nível inferior margem de nossos contratos. A definição do nível destas perdas líquidas é demonstrado com base no relatório "Loss to Liquidation" avaliado trimestralmente. Se as perdas caírem significativamente a um patamar inferior ao definido no relatório "Loss to Liquidation", com uma média do ciclo econômico então a postura de crédito está, provavelmente muito severa resultando na perda de alguns bons negócios.

Por outro lado se as perdas líquidas excedem o patamar definido significa que nossa projeção foi subdimensionada e que irá sofrer perdas não calculadas.

Alterações desta Política de Crédito somente podem ser efetuadas mediante aprovação do Comitê de Crédito da América Latina. Melhorias na Política devem ser efetuadas constantemente e submetidas a aprovação de Crédito da América Latina. A responsabilidade da VFS é a de fornecer as demais áreas de negócios da Volvo no Brasil e a sua rede de Concessionárias um serviço de análise de crédito ágil e profissional e que assegure que suas perdas sejam mantidas dentro do orçado, ou seja, que perdas de crédito inesperadas sejam minimizadas. A responsabilidade das áreas de negócios da Volvo no Brasil, da rede de Concessionárias e do departamento comercial é propor clientes potenciais de boa qualidade e providenciar toda a documentação necessária para suportar um decisão de crédito rápida e precisa. Informação é o item de maior importância na equação quando trata-se de aprovação de crédito sendo que, em muitos casos, um risco inaceitável se torna aceitável quando todas as informações que as outras áreas de negócio da Volvo no Brasil e sua rede de Concessionárias possuem sobre o cliente, são apresentadas a VFS.

As propostas de crédito devem ser coordenadas e apresentadas ao Comitê de Crédito pelo Departamento de Crédito. As linhas de crédito serão aprovadas ou rejeitadas. Alterações nas características de financiamentos ou produtos financeiros locais, bem como operações não usuais deverão ser submetidas ao Pre-Investment Committee (PIC) para análise, conforme definido no documento "Credit Delegation".

O processo de análise e aprovação de crédito inicia-se com recebimento da solicitação de crédito contendo as informações da operação, bem como, informações do proponente/avalistas. Os dados da Ficha de Crédito, documentos a anexar e outras informações que se fizerem necessárias são registrados no sistema e analisados via proposta de crédito. A VFS irá conceder o crédito com base no estabelecimento de uma linha de crédito ao consumidor em reais e em termos de número de veículos. As linhas de crédito serão calculadas tomando-se por base o valor total dos bens menos a entrada mais os compromissos já assumidos com a VFS. É importante que toda a informação submetida ao Comitê de Crédito esteja correta, entretanto as exigências mudam de tempos em tempos. Em caso de mudanças significativas na Proposta de Crédito a mesma deve ser re-apresentada ao Comitê de Crédito para nova aprovação. As aprovações são válidas por 3(três) meses apenas, exceto para clientes de categoria A e AA onde o prazo é o de 6(seis) meses.

O departamento de crédito deve considerar os seguintes fatores na análise e processamento de uma proposta de crédito. A aprovação de um crédito depende do exposto a seguir:

Todas as propostas de crédito deverão ser analisadas conforme especificado no Procedimento de Análise de Crédito, e dependerão das seguintes informações:

- Conhecimento societário/econômico/financeiro do cliente;
- Avalistas
- Avaliação/Parecer do analista de crédito
- Documentos exigidos na Ficha Cadastral

A análise de crédito será feita com base nas informações constantes da ficha cadastral e os referidos documentos poderão ser apresentados posteriormente, neste caso a proposta de crédito ficará pré aprovada, e a conferência da documentação exigida será de responsabilidade do crédito, bem como a alteração do status de pré-aprovado para aprovado.

O Departamento de crédito poderá requisitar Relatório de Visita Padrão ao Gerente Regional, contendo mais informações sobre a operação e sobre o proponente. Este relatório poderá facilitar a identificação de riscos da operação, devido aos seguintes fatores:

- Grande tamanho e diferenças regionais do Brasil
- Informações contábeis geralmente não auditadas
- Fatores fiscais e econômicos não disponíveis documentalmente
- Dados relevantes sobre o setor econômico do cliente ou operações que o mesmo irá estabelecer .
- Informações sobre a forma de gerenciamento, habilidades e integridade do cliente podem ser solicitadas.

Dadas as circunstâncias o Gerente Regional deverá visitar freqüentemente os clientes, avaliar e reportar devidamente (pontos chaves descritos neste capítulo), objetivando esclarecer a real situação do cliente. Este relatório deverá seguir o modelo estabelecido (Relatório de Operações Financeiras-ROF) com todas as informações necessárias.

É o trabalho do departamento de crédito analisar o risco e discutir a estrutura da proposta. Este departamento deve avaliar, no mínimo, os seguintes fatores de riscos:

O proponente possui a intenção de pagar?

- Histórico de pagamentos com a VFS
- Histórico de pagamentos com outros bancos
- Informações SERASA e Central de Risco (SISBACEN)
- Julgamentos relacionados ao sistema jurídico e causas legais.

O proponente pode pagar?

- Análise das Demonstrações Financeiras
- Análise de suas capacidades financeiras e outros ativos (confirmados pela DIR)
- Análise de sua especialidade no negócio
- Tempo de atividade da empresa em seu negócio principal
- Número de compromissos financeiros assumidos e seus períodos;
- Vulnerabilidade de perda de Contratos devido a mudanças na economia
- Histórico de pagamentos, incluindo volume dos pagamentos feitos.

Portanto, recuperar crédito é a missão mais árdua de qualquer instituição financeira, principalmente quando essa instituição está nos limites da inadimplência resultantes do não recebimento dos créditos concedidos.

A inadimplência é um fato concreto nos quatro cantos do País. Em tempos real, nunca um assunto esteve tão em voga no meio econômico quanto o problema da inadimplência. Se, por um lado, a estabilidade da economia propiciou a melhoria da qualidade de vida da classe de baixa renda e a estagnação da inflação em patamares abaixo de um dígito, por outro, o setor produtivo não gera tanta circulação de riquezas na proporção inversa da estabilidade monetária, ocasionado o desaquecimento do consumo e a redução do ritmo de produção industrial pós-real. O inadimplemento, em geral, ocorre quando um dos aspectos ligados às fases do processo do crédito evidenciou risco elevado, mas que foi "bancado" pela instituição financeira, ou quando alguma providência foi mal avaliada pelo analista de crédito. Da mesma forma das fases do processo de crédito, o inadimplemento pode ser motivado por conta do cliente: indisposição em cumprir a conta de negócio, problemas conjunturais, não consolidação das projeções de receitas, mau desempenho do empreendimento, entre outros.

As instituições financeiras descobriram que o inadimplemento não se resolve apenas através da cobrança das dívidas vencidas, mas pelo aprimoramento das condições de concessão de créditos, aplicando novos conceitos relativos a risco e retorno. (Pirolo, 2003)

#### **4- PROPOSTA DE ESTRUTURA DE COBRANÇA - CONTROLE DE REGISTRO DO DEPARTAMENTO DE COBRANÇA DA VOLVO FINANCIAL SERVICES - ANEXO II**

A proposta é analisar os procedimentos do Departamento de Cobrança da VFS e acrescentar melhorias na forma de cobrança, diminuindo o risco da inadimplência da empresa, em relação aos créditos concedidos e propor um atendimento diferenciado para seus clientes, a qual faz parte do Anexo II deste trabalho.

Neste capítulo apresenta-se a função e procedimentos de cobrança.

A função da cobrança é a de recuperar créditos em atraso de uma forma que não cause prejuízos financeiros aos credores nem comprometa a idoneidade dos clientes no mercado de crédito. Para isso, toda a carteira de crédito bem administrada deve ter o suporte de uma política de cobrança que incorpore os procedimentos tradicionais utilizados para a recuperação (total ou parcial) do crédito: contato telefônico, envio de cartas, visitas pessoais, uso de agências de cobrança e protesto.

##### **Contato Telefônico**

O contato telefônico constitui uma das primeiras ações do gestor de cobrança para a regularização do pagamento da dívida. Antes de efetuar a ligação, é importante que o gestor de cobrança esteja com todas as informações relevantes do cliente, quer sejam:

- dados cadastrais;
- pessoa(s) de contato
- objetivo da conversa
- histórico de crédito com informações de limites, empréstimos, frequência de utilização de limites, valores médios de utilização de crédito, outras modalidades de financiamentos contraídos, garantias vinculadas, perfil de pagamento, etc...;
- mapa de acompanhamento atualizado com a posição do cliente.

Além disso, deve ter elaborada a relação de questões a serem abordadas e a proposta para a regularização do crédito. Se o cliente tiver um argumento plausível para o atraso, podem-se fazer acordos para estender o prazo de pagamento. Se todas as tentativas anteriores falharem, os profissionais jurídicos podem fazer uma ligação para o cliente, para alerta-lhe quanto às penalizações que serão aplicadas em caso da não amortização da dívida.

##### **Cartas**

Alguns dias após o vencimento do crédito, o credor normalmente envia uma carta cortês, lembrando o cliente de sua obrigação. Se o pagamento do crédito não for regularizado dentro de certo período, uma segunda carta, mais enfática, pode ser remetida.

## **Visitas Pessoais**

Essa técnica é muito comum para encontrar o cliente e buscar a regularização do crédito. Todavia, em muitos casos, esse procedimento não funciona, tendo em vista as dificuldades para localizar o cliente.

## **Uso de Agências de Cobrança**

A empresa deve recorrer à ajuda externa quando gestor de cobrança tiver esgotado todos os esforços na negociação para concretizar um acordo satisfatório entre as partes. Nesse caso, um serviço qualificado pode complementar o processo de negociação com o cliente devedor. O recurso judicial deve ser usado apenas em última instância.

É importante que os credores façam uma avaliação da relação custo/benefício para verificar se o gasto associado a cobrança externa justifica os valores a serem recuperados. Ao ser contatada uma agência externa, é sempre necessário que os credores peçam referências, façam confirmações das mesmas e obtenham um indicador sobre o percentual de sucesso na recuperação de créditos.

## **Protesto Judicial**

Trata-se de processo litigioso representado por protestos e/ou ação judicial. Esse é o passo mais severo no processo de cobrança, sendo uma alternativa que prejudica sensivelmente os negócios do cliente, via divulgação de sua falta de idoneidade no mercado de crédito.

Antes de recorrer aos procedimentos litigiosos, os gestores de cobrança devem procurar convencer os clientes quanto aos maiores benefícios de boa reputação no mercado de crédito. Para isso, devem apresentar-lhes argumentos inibidores à inadimplência, tais como: dificuldades de obtenção de novos financiamentos; acesso a novos financiamentos condicionados à vinculação de garantias patrimoniais; pagamento de preços e taxas de juros elevados etc. (SANTOS 2006 p. 219 à 211).

## **O Programa de Contato Telefônico**

A ferramenta central de um programa eficaz de cobrança é o telefone. Esta ferramenta tornou-se o meio principal de contatar o cliente e cobrar dinheiro devido. As técnicas de cobrança telefônica têm sido ferramentas ricas e poderosas de retorno de capital. A quantidade de tempo gasto em visitas pessoais aos clientes deve ser restrita a certas contas especiais e a um grupo altamente seletivo de contas devedoras.

“Os encarregados de cobrança raramente estudam quem deve ser chamado o telefone, quem deve receber uma correspondência, ou quem deve ser visitado. Um dos principais fatores, tão freqüentemente negligenciado, em estabelecer um sistema típico de prioridades por devedor, é o valor do saldo devedor.

Dois tipos de conta caem na categoria de cobrança telefônica:

1- Contas de negociação especial, tais como:

- contas que a gerência de empresa credora diz que não devem receber avisos de cobrança.
- grandes clientes
- instituições especiais
- órgãos públicos

2- contas com valores que entram no critério de cobrança telefônica

3- Algumas contas previamente cobradas por correspondência.

#### Instituições e Órgãos Públicos

Com este perfil de cliente, o credor deve repensar a abordagem das cobranças. Antes de fazer negócios com este tipo de cliente, devemos avaliar os riscos envolvidos: e há riscos. Uma empresa que é pouco capitalizada pode facilmente ir à falência antes que tenha a oportunidade de cobrar o dinheiro vivo.

Um grande contrato ou compra deste tipo de cliente pode ser a ruína de uma empresa.

#### Vantagens da Cobrança por Telefone

- É barata quando comparada à visita pessoal
- É bilateral
- É imediata e produz algum tipo de resposta ou sensação no momento em que o contato é feito
- Permite que sejam feitos questionamentos, que sejam obtidas informações, e que seja adotada uma estratégia em função das informações obtidas
- Permite flexibilidade na abordagem conforme o tipo de reação
- Pode gerar acordo durante o próprio telefonema.

#### A Prioridade dos Telefonemas de Cobrança

- É essencial estabelecer e seguir um programa de cobrança que seja eficaz e eficiente



- Devemos estabelecer prioridades com relação a quem deve ser chamado ou não, quem deve ser chamado primeiro e como o contato deve ser feito.

#### Comunicação na Cobrança

- Falar em frases claras
- Nunca devemos falar nos jargões da própria empresa credora
- Há poder nas palavras curtas e concretas
- Usar a voz ativa
- A voz ativa é mais direta e tem mais vigor do que a passiva
- É muito melhor dizer:  
"Eu vou resolver este problema e retornar a você amanhã"  
Do que dizer:  
"Você pode estar certo de que o problema será resolvido e que você receberá  
Uma ligação amanhã".
- As palavras têm 7% de importância
- As características da voz, 38%
- E a fisiologia, 55%
- De onde se conclui que 93% da comunicação é não verbal.

#### Atitude e Recomendável do Cobrador

- Ser entusiasta
- Ser sincero
- Mostrar estima
- Encontrar a verdadeira razão para a eventual irritação do devedor
- Acalmar o cliente irritado
- Insinuar parceria
- Ouvir a história dos devedores
- Desligar a raiva
- Dissipar a suspeita e desconfiança
- Ajudar o cliente a obter o que ele quer
- Estabelecer um compromisso para a ação

#### Regras Básicas na Cobrança

- Evitar ser cínico
- Manter controle

#### A voz no Telefone

- É o cartão de visitas do cobrador
- Não pode parecer fraca, hesitante, negativa, afetada ou desinteressada
- Pode ser antecipadamente testada através de gravações
- Deve ser firme e clara
- Gritos podem gerar a resistência do devedor

#### Registro da Cobrança Telefônica

- Deve ser feito por escrito, preferencialmente em arquivos informatizados
- O follow up (acompanhamento) deve ser feito permanentemente.

#### Postura no Telefonema

- Limite a sua própria fala
- Pense como cliente
- Faça perguntas
- Não interrompa
- Concentre-se
- Faça anotações
- Ouça idéias, não apenas palavras
- Ouça as insinuações
- Responda ocasionalmente - dê uma resposta curta ocasionalmente
- Desligue os pensamentos pessoais; prepare-se antes
- Reaja às respostas, não ao cliente
- Não precipite as conclusões
- Pratique ouvir

#### Fases do Procedimento Telefônico

- Planejamento da ligação
  - O telefone
  - Tarefas de acompanhamento após a ligação
- 
- Tópicos do Planejamento da chamada
    - São os seguintes os principais pontos a serem analisados antes de se efetuar a ligação:
    - Posição da conta no momento
    - Checagem do passo histórico
    - Verificar se há falha do credor

- Verificar as condições econômicas
- Planejamento do que deve ser solicitado
  
- Praticando Planejamento da Ligação
  - Passo 1: verificar o registro de pagamento
  - Passo 2: verificar os trabalhos anteriores de cobrança
  - Passo 3: verificar as contas atuais
  - Passo 4: determinar a pessoa principal para o contato
  - Passo 5: planejar a estratégia
  - Passo 6: predeterminar o plano de pagamento a ser solicitado
  - Passo 7: preparar as questões
  
- O telefone
  - Falar com a pessoa certa
  - Fazer uma apresentação pessoal prévia
  - Superar barreira da Secretária
  - Apresentar de forma clara o objeto da chamada, mas apenas à pessoa correta
  - Tentar obter no mínimo um pagamento parcial, mesmo que simbólico, para ao menos romper a inércia do não-pagamento e tentar avaliar a intenção e a capacidade financeira do devedor.
  
- Prática do telefone
  - chegar a pessoa certa, solicite a pessoa pelo nome, se possível
  - identificar a si e à empresa credora
  - declarar a razão para estar ligando
  - O silêncio. Neste momento, devemos aguardar para ver se há resposta do outro lado. Não podemos “atropelar” o cliente sem dar-lhe oportunidade de falar, quem sabe, apresentar uma proposta nova, ou outros fatos que possam alterar o rumo da negociação.
  - fazer as perguntas preparadas
  - determinar quaisquer objeções ao pagamento
  - deixar as objeções de lado e obter um compromisso de pagar\*
  - retornar aos itens do problema e determinar qual ação tomar em cada
  - apresentar um plano de ação total, ou seja, um resumo de fechamento do diálogo.
  - ações que devemos tomar e os resultados
  - ações que o cliente deve tomar e as datas de pagamentos

- encerrar a ligação. Após ter resumido o acordo do plano de pagamento, agradecer ao cliente e terminar a ligação.

\* Para superar as objeções, devemos adotar a seguinte seqüência:

- 1- Determinar especificamente qual é a objeção do cliente
- 2- Obter um acordo sobre as partes do plano que ele tem objeção
- 3- Trabalhar uma solução agradável para as objeções.

#### Acompanhamento Após a Chamada

- verificação de pagamento
- Planejamento de novas chamada

#### Operacionalização da Cobrança/Técnicas Adicionais de Cobrança e Soluções

- Oferecer alternativas plausíveis ao devedor
- Não intimidar pela posição "vantajosa" do devedor, ou seja, o medo que o credor tem de não receber.
- Instituir um plano de amortização
- Apenas efetuar grandes concessões quando o devedor apresentar e executar um plano de recuperação
- Estabelecer metas pra o devedor atingir
- Espaçar cuidadosamente os contatos com o devedor - evitar intervalos de tempo muito curtos ou excessivamente longos.

#### Custo da Inadimplência

- Prejuízo financeiro
- Aumento das despesas administrativas
- Aumento de despesas legais
- Perda de reputação no mercado

#### Principais Pontos Jurídicos

- Coação - Código Civil - Art. 153 ( Não se considera coação a ameaça do exercício normal de um direito, nem simples temor referencial)
- Difamação - Código Penal - Art. 139 (Difamar alguém, imputando-lhe fato ofensivo à sua reputação)
- Ameaça - Código Penal - Art.147 (Ameaçar alguém, por palavra, escrito ou gesto, ou qualquer outro meio simbólico, de causar-lhe mal injusto ou grave.

- Constrangimento Ilegal - Código Penal - Art. 146 (Constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, ou depois de lhe reduzido, por qualquer meio, a capacidade de resistência, a não fazer o que a lei permite ou fazer o que ela não manda.

#### Formas de Recebimento Bancária

- Cobrança Escritural: é a emissão e registro de títulos de forma eletrônica
- Cobrança não escritural: exige a emissão do título de crédito
- Com registro: o banco possui previamente todos os valores que serão cobrados naquela instituição, isso ocorre devido ao envio de borderos (manuais ou eletrônicos)
- Sem registro: o banco não possui a informação dos créditos que serão direcionados para aquela instituição, recebendo a informação apenas no momento do pagamento.

#### Protesto

- Não existe prazo para protestar qualquer título
- É necessário verificar a documentação necessária para o encaminhamento ao cartório
- No processo bancário, o emitente se responsabiliza por carta que possui os documentos para cada processo
- No processo manual além de encaminhar o formulário específico para cada caso, é importante observar a documentação que vede ser encaminhada.
- Encaminhamento de cheque: O cheque com o carimbo da recusa do pagamento, pelo banco sacado. É imprescindível o endereço e número de documento do emitente. Em se tratando de conta conjunta, será o protesto tirado em nome de quem assinou o cheque. O mesmo poderá ser protestado no domicílio do Banco quanto do emitente (não é permitido o protesto dos cheques que não tenham sido devolvidos pelo banco sacado, pelas alíneas: 20, 25, 28, 30 e 35)
- Alíneas:
  - 20- Folha de cheque cancelada por solicitação do correntista
  - 25- Cancelamento de talonario pelo banco sacado
  - 28- Contra-ordem por furto ou roubo
  - 30-Furto ou roubo de malotes
  - 35-Cheque fraudado

#### Notificação

- O devedor deve ser notificado por escrito da inclusão de seus dados
- Manter provas da ciência do devedor sobre a inclusão.

É preciso, portanto, que as empresas definam políticas claras de cobranças e utilizem os mecanismos mais eficientes para que o processo de cobrança seja eficaz. A política de cobrança têm o objetivo de fazer com que os recebimentos ocorram nas datas de vencimento e os recursos recebidos estejam prontamente à disposição da administração de caixa da empresa para a sua utilização.

Como condição negocial, as políticas de cobrança devem ser do conhecimento dos clientes no momento da negociação, para que não haja reclamações futuras. As políticas de cobrança devem estabelecer desde mecanismos sobre a cobrança de débito até os procedimentos nos casos de atrasos e inadimplência. Seria ideal que, após todo o processo de concessão do crédito, os clientes efetuassem os pagamentos de seus débitos em dia. Porém, não é sempre que isso acontece, pois alguns clientes irão deixar de pagar suas contas em dia.

Para esses casos há necessidade de atenção redobrada, pois é o momento em que podem surgir conflitos, dificuldades no relacionamento com o cliente, que sempre espera postura mais flexível da empresa e, por outro lado, são exigidos resultados do responsável pela área de cobrança da empresa. As políticas de cobrança devem definir, se assim o entenderem os administradores financeiros e de comercialização, as taxas de desconto por pagamento antecipado ou no vencimento da obrigação. Como a aplicação de multa é considerada agressiva pelos clientes e, até mesmo, discutível do ponto de vista legal, o mecanismo encontrado para incentivar o pagamento pontual é o uso de forma mais branda através do oferecimento de desconto para o pagamento no vencimento.

As taxas adicionais de juros, correção monetária, quando permitida pela legislação e multas por atraso são também componentes importantes das políticas de cobrança. Como os clientes são pessoas distintas que podem passar por dificuldades momentâneas para pagar seus compromissos em dia, a empresa deve manter o cadastro atualizado do comportamento de seus clientes e, de acordo com o histórico do cliente, estabelecer o nível adequado de pressão de cobrança.

Clientes circunstanciais, efêmeros, que não têm potencial de parcerias duradouras, devem ter tratamento diferenciado daqueles parceiros permanentes, em termos de pressão de cobrança. As conseqüências das políticas de cobrança traduzem resultados diretos nos valores aplicados em valores a receber, diminuindo-os ou aumentando-os de acordo com maior ou menor pressão de cobrança. Políticas de cobrança eficazes tendem a reduzir perdas com devedores incobráveis, pois sabe-se que os maus pagadores estão mais expostos a cobradores mais exigentes”.

Os custos de cobrança devem ser analisados em termos de custo-benefício. Algumas empresas vão até o final de um ação para cobrar dívida de valor irrisório com o objetivo de mostrar aos clientes seu nível de pressão de cobrança. As empresas dispõem de diversas formas de realização da cobrança de seus créditos. A eficiência e o custo são fatores importantes na decisão da escolha. (LEMES JR; p. 455/457).

Como a cobrança das dívidas inadimplidas para muitas instituições é uma necessidade para sua manutenção e crescimento, às vezes até para sua sobrevivência, estruturas foram montadas para administrar o portfólio inadimplido, na maioria das vezes são de créditos de difícil recuperação.

Para se cobrar créditos inadimplidos as instituições financeiras montam estratégias próprias em consonância com sua política de atuação, e utilizam-se de diversos mecanismos de negociação. Portanto, antes de ajuizar, ou seja, conversar, negociar com o cliente antes de solicitar a prestação jurisdicional, através do ajuizamento, deve-se esgotar as negociações, com o cliente evitando gastos da instituição e os débitos que o devedor terá de arcar. Se o mesmo não consegue pagar determinado valor, maior dificuldade terá de cumprir com o débito acrescido de honorários advocatícios e custas judiciais. Primeiramente é preciso conhecer o cliente/devedor:

Na sociedade moderna todos são equipados com certos mecanismos de defesa embutidos ou algo parecido. Os devedores geralmente têm mais habilidade de defesa do que o usual, talvez pela sua necessidade de sobreviver, em mora costumam fazer suas defesas de três maneiras básicas:

- tendem a negar fatos
- tendem a mudar fatos para seu próprio benefício
- tendem a disfarçar os fatos

Os devedores podem assumir uma posição ofensiva para tentar colocar o cobrador na defensiva. Isto pode ser feito atacando a empresa ou o produto. Em alguns casos, eles atacam a sociedade em geral, o governo, seus parentes, ou qualquer coisa numa tentativa de trocar a culpa, desviar a atenção e direcionar a confiança dos esforços de cobrança para outro sentido. Uma segunda estratégia que os devedores podem tentar é fugir do cobrador. Eles podem fazer isso respondendo perguntas vagamente, sem admitir qualquer coisa ou dar qualquer informação útil, ou eles podem fazê-lo evitando todas as ligações ou quaisquer outros tipos de contato de cobrança. Eles nunca estão em casa ou no escritório, estão sempre a caminho de uma reunião importante, estarão resolvendo um assunto importante no banco ou, então. Acabaram de sair. Mas “não se preocupe”, eles retornarão a ligação o mais breve possível. Esses retornos raramente acontecem.

A maioria das reações do devedor satisfaz algumas necessidades ou desejos que podem estar escondidos sob a superfície de sua personalidade. Talvez ele precise de uma chance para ser agressivo com alguém. O cobrador pode simplesmente ser um alvo conveniente. Talvez ele precise de uma chance para preservar o seu status na comunidade pessoal ou comercial e manter sua auto imagem, o que o cobrador pode dar a ele fazendo um plano razoável de pagamento que não lhe cause constrangimento ou inconveniência.

#### As Causas da Inadimplência

- Mau Pagador
- Pagador Ocasional

- Devedor Crônico
- Devedor Consciente

O mau pagador é geralmente definido como uma pessoa dedicada a obter todo o possível do nada. Este tipo de cliente se recusa a pagar, ou esquivar-se e inventa desculpas, ou simplesmente desaparece.

O mau pagador ocasional pode, de vez em quando, comportar-se como um verdadeiro mau pagador, mas é realmente um tipo diferente de cliente. A diferença está na causa do inadimplemento. Um mau pagador ocasional é geralmente alguém que não tinha intenção de enganar o credor quando fez o pedido de crédito. Este tipo de cliente pode ter pago regularmente, por longo período, e ter tido algum problema recente.

Os devedores crônicos são aqueles que sempre atrasam, mas acabam pagando. Quando bem administrados e controlados pelo credor, podem ser excelentes fontes de lucro, abaixo alguns exemplos:

- Negligentes - devem ser lembrados de seus compromissos;
- Que têm dívida gerada por confusão de vencimento;
- Devedores sazonais;
- Vítimas de eventos imprevisíveis;
- Lentos propositais;
- Vítimas de dificuldades financeiras.

Os devedores conscientes são aqueles que atrasam eventualmente, mas acabam pagando e dando uma explicação bem plausível para o atraso. Muitas vezes ele se antecipa e informa o atraso ou pede a remessa do boleto de cobrança que não recebeu.

Há uma grande diferença entre o cliente inadimplente e aquele que atrasa o pagamento excepcionalmente. O primeiro é de fácil detecção através do histórico, referências entre outros. O segundo é muito difícil conhecê-lo. A partir do momento em que o segundo atrasa, passa a receber um tratamento diferenciado, por ter ocorrido um atraso, às vezes pequeno. Há uma tendência humana em sempre se posicionar do lado mais fraco, por isso a cobrança deve ser feita de forma a não agredir o devedor, ou então, a empresa passará a ter uma imagem negativa no mercado, e como hoje todas as instituições devem ter sua ouvidoria, e necessário que se conheça o Código de Defesa do Consumidor.

É de suma importância que os administradores da empresa saibam com a maior segurança possível, os futuros recebimentos, de maneira que lhes dê condições de planejarem o orçamento financeiro dentro de níveis compatíveis com a necessidade futura. Este prazo médio de recebimento deve se aproximar ao máximo possível do prazo médio concedido no financiamento das vendas.

O trabalho do cobrador, uma posição profissional de alto nível, é crítico para a operação diária dos negócios de toda a comunidade comercial que funciona à base de crédito. Por sua vez, se subtraíssemos a concessão de crédito da lista de procedimentos comerciais, a economia global



simplesmente não evoluiria. Devemos sempre ter em mente que, pior do que não vender, é vender e não receber, e que más cobranças são a certeza de maus resultados, e boas cobranças não são a certeza de bons resultados, portanto os cobradores devem sempre agir como profissionais, eles devem ser metódicos mas amigáveis e nunca ser arrogantes ou duros em demasia com os clientes, nem mesmo com aqueles que desafiam abertamente suas habilidades e sua posição. Os cobradores que ficam emocionalmente envolvidos em situações de cobrança somente prejudicarão sua produtividade. Os vários trabalhos no departamento de cobrança constituem-se em gerenciar problemas, devemos aceitar este fato.

Existem também a posição do cobrador abusivo, e duas deficiências contribuem basicamente para o surgimento do cobrador duro. A primeira é a falta de entendimento sobre o que a cobrança deveria ser. A segunda deficiência é o treinamento inadequado para o pessoal de cobrança. A maioria dos cobradores tem pouco ou nenhum treinamento prático e simplesmente acabam se portando da maneira como se sentem mais confortáveis, ou então como se julgam induzidos a agir pelo devedor.

Segundo BLATT (2003, pg. 22) " muitos clientes potencialmente bons que, por uma razão ou outra, são colocados neste tipo de situação, nunca mais farão negócios com aquela empresa novamente. A empresa pode ter perdido então possíveis lucros futuros"

Com a globalização da economia, o aumento da competitividade e o aumento nas concessões de créditos, as técnicas de cobrança tornam-se um conhecimento diário necessário, com aprimoramento contínuo para a sobrevivência das empresas.

Conforme BLATT (2003 Pg. 23) " Uma boa parte do tempo do cobrador é preenchida com a resolução de problemas criados por outras pessoas. Os cobradores devem entender e aceitar o fato de que esse tipo de trabalho é cheio de problemas, a maior parte deles causados por outras pessoas. Eles são solucionadores profissionais de problemas, e devem considerar esse aspecto positivo do seu trabalho, é sua marca de distinção".

Os objetivos de um departamento de cobrança devem estar no contexto administrativo e financeiro de uma empresa. Resolver os problemas agora, a curto prazo e assegurar um fluxo tranquilo de pagamentos, o que significa melhorar a situação financeira do credor, ter uma redução consistente nos devedores a longo prazo, o que significa melhorar a situação econômica do credor.

O departamento de cobrança tem efeito no lucro, pela dependência dos seguintes fatores:

- Pela eficácia do programa de avaliação de cobrança;
- Pela atitude do pessoal no departamento de cobrança em negociar com clientes devedores;
- Pela eficiência da abordagem tomada no programa de cobrança.

Segundo BLATT (2003 Pg. 26 à 29):

Relacionamento Crédito/Cobrança

Poderíamos resumir o relacionamento entre crédito e cobrança da seguinte forma:

- Boas cobranças começam com boa gestão de crédito
- Crédito implica em promessa de pagamento
- Cobrança implica no caminho de se fazer cumprir a promessa

#### Políticas e Procedimentos de Cobrança

- Política de Cobrança: Qualquer plano ou curso de ação destinado a influenciar determinar ações, decisões e outros assuntos de cobrança, que pode ser:
  - Formal - escrita
  - Informal - não escrita
  - Vantagem e desvantagem da política de cobrança escrita
  - Vantagem - regras claras
  - Desvantagem - falta de flexibilidade imediata
- Procedimentos de Cobrança: Maneira de atuar, um forma de desempenhar ou efetuar algo, na condução da cobrança.

#### Relacionamento entre Vendas e Cobrança

O departamento de cobrança deve ser parte do time de vendas. Algumas empresas são tão departamentalizadas que cada departamento vê os outros departamentos à sua volta como inimigos.

Este antagonismo é muito proeminente entre os departamentos de vendas e os departamentos de cobrança. Frequentemente, cada um vê o outro como tendo diferentes metas.

O departamento de vendas e o departamento de cobrança devem estar conscientes de seu verdadeiro relacionamento. Cada um representa um passo em um processo contínuo. Nenhum é mais importante do que o outro no trajeto. A qualquer momento que os dois departamentos não estejam trabalhando juntos por uma causa comum, a empresa perde.

O cobrador é basicamente um vendedor que compete com outros credores pelo primeiro dinheiro disponível. Os objetivos do cobrador são como os vendedor. Por um curto período, eles devem vender ao cliente a idéia de efetuar um pagamento imediato da dívida. Por um longo período, eles querem inspirar pagamentos regulares e consistentes das contas futuras.

O departamento de cobrança deve ser uma extensão do departamento de vendas. Está é uma parte importante do processo de fazer a venda porque ele tem uma forte influência na decisão de compra potencial.

Além disso, os cobradores no departamento de cobrança não são apenas cobradores de dívidas, mas representantes de vendas, pois influenciam fortemente as vendas futuras e estão permanentemente vendendo a imagem do credor.

A outra função do departamento de cobrança, aquela de cobrar contas devidas, é também uma parte importante do ciclo de vendas. Isto porque uma venda nunca é completada até que a conta seja

totalmente paga. O departamento de vendas pode vender muito, mas até que os clientes paguem as contas totalmente, a empresa credora somente terá perdido dinheiro.

Algumas empresas, dentro de um conceito moderno de administração, comissionam aqueles que são responsáveis pela geração de caixa, ou seja, nas vendas que se materializam em liquidez, o vendedor é comissionado e, nas vendas cujos recebimentos são gerados pelo cobrador, este é comissionado, em detrimento e penalização da comissão da área comercial.

O cobrador está sempre em uma posição sensível durante a seqüência de cobrança. Os métodos e táticas usados para cobrar contas devidas não somente refletem no atual fluxo mensal de caixa mas no fluxo de caixa e lucros que virão. Como o cobrador negocia com os clientes, a sua abordagem poderá determinar se eles voltarão a comprar ou não. Os bons cobradores usam uma mistura sutil de psicologia e engenharia de vendas que o vendedor usa, mas, desta vez isto é usado para motivar o devedor a pagar a dívida.

#### O Papel do Vendedor

Conforme o organograma de cada empresa, o vendedor pode representar um ou mais de uma das seguintes funções, além de suas funções tradicionais:

- Análise de crédito na venda
- Eventual decisão de crédito
- Eventual desempenho no esforço de cobrança

#### O Entendimento do cliente

O cobrador deve entender quem são os clientes, para que eles possam inclusive usar o gancho emocional para ajudar a fazer da ligação de cobrança um sucesso.

#### O Cobrador Eficiente

Para ser o cobrador mais eficiente possível, o encarregado de cobrança deve estabelecer prioridades para os tipos de contas que requerem os vários métodos de cobrança, assim como para as seqüências para contatar os clientes.

#### Diretrizes na Atividade de Cobrança

Para obter o melhor resultado possível da cobrança, o encarregado de cobrar deve:

- Ser pessoal e amigável

- Motivar o devedor a agir
- Oferecer alternativas
- Fortificar uma auto-imagem positiva do devedor
- Apelar, quando oportuno, para aspectos emocional.
- Para que nossa comunicação seja eficaz, precisamos estabelecer harmonia e para tal, é necessário que fiquemos “parecidos” com o outro, adotando sua fisiologia e suas características de voz além de uma argumentação lógica e racional.
- Colocar-se no lugar de outra pessoa é muito útil tanto para o mediador quanto para as partes. Além de gerar maior empatia, o ponto de vista alheio traz soluções que antes não existiam.
- Ouça e demonstre que está ouvindo
- Identifique as intenções positivas

O cobrador deve sempre ter em mente que:

- É preciso cobrar - cobrar é meu trabalho
- É preciso manter o cliente - manter o cliente é o meu desafio

O antigo cobrador de dívidas de cara nova:

- O mercado profissional de cobrança cresce com a inadimplência e recruta profissionais mais preparados para exercer a função e conseguir melhores resultados.
- As empresas praticamente abandonaram antigas técnicas truculentas de abordagem, adotando estratégias inovadoras e abrindo espaço para negociação de dívidas.

Qual é o Desafio?

Cobrar o inadimplente e manter o cliente

## CONCLUSÕES

Conforme proposto neste trabalho foi efetuado pesquisa teórica das Análises de Crédito e Cobrança de Crédito Inadimplidos, efetuando análise da Política de Crédito e Controle de Registros do Departamento de Cobrança da Volvo Financial Services, procurando buscar melhorias em ambas às áreas da instituição.

As instituições bancárias devem, antes da concessão de crédito, aprofundar seu conhecimento sobre o negócio do seu cliente, estar atento ao clima econômico variável, saber o impacto de competição no negócio do seu cliente e verificar se o seu cliente tem capacidade para administrar o empreendimento. Esses são apenas alguns critérios a observar na concessão do crédito. O acompanhamento dos tomadores de crédito pelos credores deve ser constante, qualquer desvio acarreta no credor uma ação de proteção de seu crédito.

Para a prevenção de créditos inadimplidos futuros o credor deve ter em seu analista de crédito uma pessoa bem treinada antes de lhe ser permitido conceder créditos ostensivamente. O analista deve considerar todos os Cs de Crédito. Caráter, Capital, Capacidade, colateral e conglomerado. Especial atenção deve ser dada a formalização do crédito oferecido, qualquer falha no instrumento de crédito pode comprometer a tentativa de recebimento administrativo ou judicial do crédito não pago.

Após a liberação, o crédito deve ser constantemente revisado e controlado e caso haja problemas com o cliente, o credor deve agir rapidamente para reaver seu crédito. Apesar de todos estes cuidados, o credor continua suscetível a ocorrência da inadimplência, torna-se necessário adoção de medidas mais eficazes. Além da profissionalização das pessoas envolvidas na recuperação do crédito existe, para algumas instituições, a necessidade de criar estrutura específica para trabalhar com a inadimplência.

Em relação a inadimplência devemos distinguir as fases de negócio da fase de recuperação. A primeira determina que a recuperação deve ser tratada como um novo negócio na instituição; a segunda coloca o foco no esforço de uma cobrança especializada através de negociação ou então da cobrança judicial. Outro aspecto é a segmentação do portfólio de devedores, aos quais deve ser dado um tratamento diferenciado a cada tipo de cliente, essas diferenças consideram o perfil do cliente, tipo de dívida e a que esta vinculado.

Tanto a Política de Crédito quanto a Análise de Crédito da Volvo Financial Services e os procedimentos e aplicações no dia-a-dia do Departamento de Cobrança quanto a cobrança de créditos inadimplidos estão de acordo com os fundamentos ora pesquisados nas referências evitando os riscos.

Este universo de análise, política e concessão de crédito e cobrança de créditos inadimplidos, é altamente sugestivo para novas e fecundas discussões sobre o assunto, pelo contrário, não devemos encerrar novas buscas de análise e atendimento ao cliente, pois a inadimplência faz parte de nossa cultura e do nosso cotidiano, e infelizmente de cada empresa, independente de sua política de crédito ou procedimentos de cobrança, os quais devem ser respeitados, mas revisto sempre que necessários para que a empresa possa focar sempre em seus resultados financeiros, ganha os profissionais e aumenta a rentabilidade da empresa.

## REFERÊNCIAS

LEMES Jr. Antonio Barbosa - Administração Financeira (Princípios, Fundamentos e Práticas Brasileiras) ed. Campus 2002

RIGO, Cláudio Miessa - Administração Financeira (Princípios, Fundamentos e Práticas Brasileiras) ed. Campus 2002

CHEROBIM, Ana Paula Mussi Szabo - Administração Financeira (Princípios, Fundamentos e Práticas Brasileiras) ed. Campus 2002

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt- Análise de Crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos. 3.ed. São Paulo:Atlas, 1997. 331p.

SANDRONI, Paulo. Novo Dicionário de Economia. São Paulo - Organização e Supervisão. 3 ed. São Paulo: Ed. Best Seller, 1994/1995.

SILVA, José Pereira da. - Gestão e Análise de Risco de Crédito - São Paulo: Atlas, 1998.

GITMAN, Lawrence J. Princípios da Administração Financeira. 7 ed. São Paulo: Habra, 1997.

CASAGRANDE, Zairo José. Proposta de Sociedade local de garantia solidária para micro e pequenas empresas. 2001- Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

FORTUNA, Eduardo. Mercado Financeiro: Produtos e Serviços. 10 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997. 404 p.

SHIGAKI, Terezinha Tiyoko Suzuki. Proposta de um mecanismo de acompanhamento econômico financeiro do devedor de uma instituição financeira para prevenir a inadimplência. 2001. - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC - Florianópolis.

SANTOS, José Odálio dos. Análise de Crédito - Empresas e Pessoas Físicas - 2ª. edição - São Paulo ed. Atlas 2006.

BLATT, Adriano. Cobrança & Recuperação de Dívidas - 7a. edição - Ed. STS - 2003


BLATT, Adriano. Dicas de Cobrança para reduzir a inadimplência. Salvador: Casa da qualidade, 1998.

PIROLO, Joacir. *Uma proposta para criação de uma estrutura para cobrança de dívidas em instituições bancárias e comerciais.* 2003 Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção.

GALARDI Ney, Princípios Fundamentais na Análise de Crédito - LAC Consultoria e Treinamento S/C Ltda, 2001 - [lacerqueira@softone.com.br](mailto:lacerqueira@softone.com.br)

**ANEXO I**


**POLÍTICA DE CRÉDITO INTERNA DA VOLVO FINANCIAL SERVICES**

 <b>VOLVO</b> <b>SERVIÇOS FINANCEIROS</b>	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 01 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/2008	Revisão : 19

## ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO .....	2
2	ESCOPO E OBJETIVOS .....	2
3	RESPONSABILIDADES .....	3
4	VISÃO GERAL DO PROCESSO DE APROVAÇÃO DE CRÉDITO.....	3
5	FATORES E REQUISITOS PARA APROVAÇÃO DE CRÉDITO	
	INTRODUÇÃO .....	4
	INFORMAÇÕES PARA ANÁLISE DE CRÉDITO .....	4
	VISITAS DO GERENTE REGIONAL .....	4
	CONSIDERAÇÕES RELATIVAS AO PROPONENTE CLIENTE .....	5
	CONSIDERAÇÕES SOBRE A ESTRUTURAÇÃO DA OPERAÇÃO .....	5
	AVALISTAS .....	6
	GARANTIAS ADICIONAIS .....	6
6	CRÉDITOS PARA VEÍCULOS USADOS .....	7
7	CRÉDITO PARA PESSOA FÍSICA .....	7
8	CLASSIFICAÇÃO DOS CLIENTES .....	8
	P.JURÍDICA (LUCRO REAL) / P.JURÍDICA (LUCRO PRESUMIDO) / PESSOA FÍSICA.....	9
9	CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO PARA LINHAS DO BNDES, PRÉ-FIXADO, SEGUROS, FLOOR PLAN E CONTAS A PAGAR.....	10
10	CONCENTRAÇÃO DE RISCO .....	12
11	LIMITES DE AUTORIDADE POR CLASSIFICAÇÃO .....	12
12	PARECER DE CRÉDITO E CONSOLIDAÇÃO DA OPERAÇÃO	
	PARECER DO COMITÊ.....	14
	CONSTITUIÇÃO DE GARANTIA .....	15
	VALOR DO VEÍCULO .....	15
	SEGURO DO VEÍCULO FINANCIADO .....	15
	DOCUMENTAÇÃO .....	15
13	RENEGOCIAÇÕES .....	16
14	SUBSTITUIÇÃO DE GARANTIAS .....	16
15	PAGAMENTO DE CRÉDITO – CONSÓRCIO VOLVO – USADOS .....	16
16	GRUPO ECONÔMICO .....	17
17	QUANDO CONSOLIDAR A EXPOSIÇÃO DE RISCO .....	17
18	INFORMAÇÕES DE CLIENTES MULTINACIONAIS .....	17
19	REVISÕES (DE ACORDO COM BACEN) .....	17
20	POLÍTICA DE FINANCIAMENTO DE PRODUTOS NÃO-VOLVO .....	18




 <b>VOLVO</b> <b>SERVIÇOS FINANCEIROS</b>	<b>Política Interna</b>	<b>Código :</b> PI 03 002	<b>Página :</b> 2 de 19
	<b>Título :</b> POLÍTICA DE CRÉDITO	<b>Vigência :</b> 01/02/20078	<b>Revisão :</b> 19

## 1 INTRODUÇÃO

- 1.1. A Política de Crédito da Volvo Financial Services (VFS) tem como objetivo definir as características de crédito permitidos a esta Instituição, considerando pontos como a instabilidade do mercado financeiro e a legislação comercial do Brasil bem como os altos níveis de riscos políticos, monetários e econômicos deste País, servindo assim como alicerce para o gerenciamento do portfólio.
- 1.2. Esta Política foi desenvolvida em acordo com a Política de Crédito VFS-100 e suas sub-políticas.

## 2 ESCOPO E OBJETIVOS

- 2.1. O objetivo desta política de Crédito é conceder crédito para os clientes da Volvo Financial Services nos seguintes produtos:
  - Linhas de Crédito BNDES;
  - CDC;
  - Leasing Financeiro;
  - Leasing Operacional;
  - Consórcio
  - Seguros
  - Financiamento Concessionária (Floor Plan e Recebíveis)
- 2.2. Esta política aplica-se especificamente a VOLVO FS nos financiamentos de Caminhões Pesados, Caminhões Médios (caminhão e carroceria), Ônibus (chassi e carroceria), Maquinas e Equipamentos de Construção, Motores e Equipamentos Volvo Penta (para financiamento de recebíveis), Veículos de passeio, Super-estruturas e Equipamentos Auxiliares (Sistema de Rastreamento, por exemplo).
- 2.3. Os procedimentos de crédito devem ser conhecidos pela VFS e pelas demais áreas de negócios da Volvo no Brasil, bem como suas Concessionárias, aumentando o número de propostas viáveis e agilizando o processo de análise, prevenindo trabalhos desnecessários e identificando aquelas com riscos inaceitáveis.
- 2.4. Em termos gerais nossos objetivos são de minimizar a quantidade de "Créditos Ruins" mantendo as perdas líquidas em nível inferior a margem de nossos contratos. A definição do nível destas perdas líquidas é demonstrado com base no relatório "Reserve Analysis" avaliado trimestralmente.


 <b>VOLVO</b> <b>SERVIÇOS FINANCEIROS</b>	Política Interna	<b>Código :</b> PI 03 002	<b>Página :</b> 3 de 19
	<b>Título :</b> POLÍTICA DE CRÉDITO	<b>Vigência :</b> 01/02/20078	<b>Revisão :</b> 19

### 3 RESPONSABILIDADES

- 3.1. Alterações desta Política de Crédito somente podem ser efetuadas mediante aprovação Presidente/CEO e Vice-Presidente de Risco (Região Internacional), depois de revisadas pelo SVP Chefe de Crédito da VFS.
- 3.2. A responsabilidade da VolvoFS é a de fornecer as demais áreas de negócios da Volvo no Brasil e a sua rede de Concessionárias um serviço de análise de crédito ágil e profissional e que assegure que nossas perdas sejam mantidas dentro do orçamento, ou seja, que perdas de crédito inesperadas sejam minimizadas.
- 3.3. A responsabilidade das áreas de negócios da Volvo no Brasil, da rede de Concessionárias e do departamento comercial é propor clientes potenciais de boa qualidade e providenciar toda a documentação necessária para suportar uma decisão de crédito rápida e precisa.
- 3.4. Informação é o item de maior importância na equação quando tratamos de aprovação de crédito sendo que, em muitos casos, um risco inaceitável se torna aceitável quando todas as informações que as outras áreas de negócios da Volvo no Brasil e sua rede de Concessionárias possuem sobre o cliente, são apresentadas a VOLVO FS.
- 3.5. As propostas de crédito devem ser coordenadas e apresentadas ao Comitê de Crédito pelo Departamento de Crédito. As linhas de crédito serão aprovadas ou rejeitadas.
- 3.6. Pre-Investment Committee (PIC)  
Implantação de novos Produtos ou Serviços ou alterações nas suas características, bem como operações não usuais (independente do volume, risco ou delegação de crédito) deverão ser submetidas ao Pre-Investment Committee (PIC), conforme definido no documento "Credit Policy 100-01 – Delegated Credit Authority".  
Todos as solicitações deverão ser apresentadas ao ICC (International Credit Committee), que decide se será recomendado para aprovação no PIC.

### 4 VISÃO GERAL DO PROCESSO DE APROVAÇÃO DE CRÉDITO

- 4.1. O processo de análise e aprovação de crédito inicia-se com recebimento da solicitação de crédito contendo as informações da operação.
- 4.2. Os dados da Ficha de Crédito, documentos a anexar e outras informações que se fizerem necessárias são então registrados no sistema Control e analisados via Proposta de Crédito pelo Departamento de Crédito.
- 4.3. A Proposta de crédito é apresentado ao Comitê de Crédito, juntamente com as informações complementares relevantes. Os clientes são classificados em uma das nove categorias de crédito de acordo com os critérios definidos previamente no capítulo 8 Classificação de Clientes.
- 4.4. A VOLVO FS irá conceder o crédito com base no estabelecimento de uma linha de crédito ao consumidor em reais e em termos de número de veículos. As linhas de crédito serão calculadas

	Política Interna	<b>Código :</b> PI 03 002	<b>Página :</b> 4 de 19
	<b>Título :</b> POLÍTICA DE CRÉDITO	<b>Vigência :</b> 01/02/20078	<b>Revisão :</b> 19

tomando-se por base o valor total dos bens menos a entrada mais os compromissos já assumidos com a VOLVO FS.

4.5. É importante que toda a informação submetida ao Comitê de Crédito esteja correta, entretanto, as exigências mudam de tempos em tempos. Em caso de mudanças significativas na Proposta de Crédito a mesma deve ser re-apresentada ao Comitê de Crédito para nova aprovação.

4.6. As aprovações do Comitê Local e América Latina são válidas por 120 dias.

Floor Plan => validade 360 dias (com revisão em 180 dias)

Propostas com aprovação pelo ICC tem validade de 120 dias.

## 5 FATORES E REQUISITOS PARA A APROVAÇÃO DE CRÉDITO

### INTRODUÇÃO

5.1. O Departamento de Crédito deve considerar os seguintes fatores na análise e processamento de uma proposta de crédito. A aprovação de um crédito depende do exposto a seguir:

### INFORMAÇÕES PARA ANÁLISE DE CRÉDITO

5.2. Todas as propostas de crédito deverão ser analisadas conforme especificado no "Procedimento de Análise de Crédito", e dependerão das seguintes informações:


- Conhecimento societário/econômico/financeiro do cliente;
- Avalistas;
- Avaliação/Parecer do analista de crédito;
- Documentos exigidos na Ficha Cadastral

A análise de crédito será feita com base nas informações constantes da ficha cadastral e os referidos documentos poderão ser apresentados posteriormente, neste caso a proposta de crédito ficará pré aprovada. Os documentos necessários para confirmação da aprovação serão definidos no momento da pré-aprovação. A conferência da documentação exigida será de responsabilidade do Departamento de Crédito, bem como a alteração do status de pré-aprovado para aprovado.

### VISITAS DO GERENTE REGIONAL

5.3. O Departamento de Crédito poderá requisitar Relatório de Visita ao Gerente Regional, contendo mais informações sobre a operação e sobre o proponente. Este Relatório poderá facilitar a identificação de riscos da operação, devido aos seguintes fatores:

- Grande tamanho e diferenças regionais do Brasil;
- Informações contábeis geralmente não auditadas;
- Fatores fiscais e econômicos não disponíveis documentalmente.
- Informações fiscais e econômicas não encontradas nos documentos
- Dados relevantes sobre o setor econômico do cliente ou operações que o mesmo irá estabelecer.
- Informações sobre a forma de gerenciamento, habilidades e integridade do cliente podem ser solicitadas.

	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 5 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19


- 5.4. Dadas às circunstâncias o Gerente Regional deverá visitar freqüentemente os clientes, avaliar e reportar devidamente (pontos chaves descritos neste capítulo), objetivando esclarecer a real situação do cliente. Este relatório poderá seguir o modelo estabelecido (Relatório de Operações Financeiras – ROF) com todas as informações necessárias.
- 5.5. É trabalho do Departamento de Crédito analisar o risco e discutir a estrutura da proposta. Este departamento deve avaliar, no mínimo, os seguintes fatores de risco:

#### **CONSIDERAÇÕES RELATIVAS AO PROPONENTE CLIENTE**

- 5.6. O proponente possui a intenção de pagar?
- Histórico de pagamentos com a VOLVO FS;
  - Histórico de pagamentos com outros bancos;
  - Informações SERASA e Central de Risco (SISBACEN);
  - Julgamentos relacionados ao sistema jurídico e causas legais.
- 5.7. O proponente pode pagar?
- Análise das Demonstrações Financeiras;
  - Análise de suas capacidades financeiras e outros ativos (Confirmados pela DIR);
  - Análise de sua especialidade no negócio;
  - Tempo de atividade da empresa e seus administradores em seu negócio principal;
  - Número de compromissos financeiros assumidos e seus períodos;
  - Vulnerabilidade de perda de Contratos devido a mudanças na economia;
  - Histórico de pagamentos, incluindo volume dos pagamentos feitos.

#### **CONSIDERAÇÕES SOBRE A ESTRUTURAÇÃO DA OPERAÇÃO**

- 5.8. A adequada estruturação da operação de acordo com o perfil do crédito é de grande importância no processo de avaliação e aprovação do crédito. Para tanto os seguintes aspectos deverão ser definidos:
- A Entrada ou o adiantamento de parcelas pelo cliente fornece cobertura durante todo o prazo do contrato;
  - O risco da Operação poderá ser de no máximo 100% do valor dos bens financiados;
  - Operações de Leasing Operacional somente são permitidas para Bens Volvo, exceto para situações de venda em conjunto com produtos Volvo;
  - Período contratual e freqüência dos pagamentos;
  - Deve ser efetuado e avaliado o cálculo do ATROE individual da operação. Este cálculo deve estar em linha com os objetivos da VOLVO FS (penetração, rentabilidade, oportunidade de

	Política Interna	<b>Código :</b> PI 03 002	<b>Página :</b> 6 de 19
	<b>Título :</b> POLÍTICA DE CRÉDITO	<b>Vigência :</b> 01/02/20078	<b>Revisão :</b> 19

negócios, etc.);

- A valorização da operação em relação ao risco oferecido;
- O veículo irá sofrer índices anormais de utilização e conseqüente depreciação acelerada;
- As Super-estruturas e Equipamentos Auxiliares devem ser avaliadas pelo Departamento de Crédito, confirmando o preço, especificações e a utilização do equipamento (poderão ser solicitadas informações adicionais ao Departamento Comercial para esta avaliação);
- Se um período de carência for solicitado, explicações completas deverão ser fornecidas pelos Gerentes Regionais da VOLVO FS.
- Apólice de seguros quando for uma exigência do Comitê de Crédito para a aprovação da operação;

#### **AVALISTAS**

- 5.9. Todas as operações devem ter no mínimo um avalista com a anuência do respectivo conjugue (exceções poderão ser analisadas pelo Comitê excepcionalmente), sendo que este avalista será analisado pelo Departamento de Crédito seguindo o fluxo normal para pessoas físicas descrito na presente Política.
- 5.10. Em circunstâncias onde outras áreas de negócios da Volvo no Brasil ou sua rede de Concessionárias estejam dispostas a assumir a condição de avalista, o risco em questão deverá ser moderado, ou seja, não se espera que eles avalizem um risco onde a VOLVO FS sozinha não o aceitaria.

#### **GARANTIAS ADICIONAIS**

- 5.11. Garantias adicionais, quer sejam veículos ou bens imóveis, serão avaliados quanto ao valor de mercado.
- 5.12. Caso avais e/ou garantias adicionais sejam aceitas é de responsabilidade do Depto de Formalização assegurar que sua correta documentação e constituição sejam concluídas antes da liberação da operação. Para garantias adicionais não serão aceitos compromissos da Concessionária em providenciar documentação.



Política Interna	<b>Código :</b> PI 03 002	<b>Página :</b> 7 de 19
<b>Título :</b> POLÍTICA DE CRÉDITO	<b>Vigência :</b> 01/02/20078	<b>Revisão :</b> 19

## 6 CRÉDITO PARA VEÍCULOS USADOS


6.1. A VOLVO FS pode conceder financiamento de veículos e equipamentos de construção usados nas seguintes condições:

Idade do Veículo	Percentual de Financiamento	Prazo Máximo de Financiamento
- Até 3 anos de uso	100%	48 meses
	90%	60 meses
- De 4 a 6 anos de uso	100%	36 meses
	90%	48 meses
	80%	60 meses
- De 7 a 8 anos de uso	90%	36 meses
	80%	48 meses
- De 9 a 10 anos de uso	80%	48 meses
- De 11 a 12 anos de uso	70%	48 meses

- O valor do financiamento deve ser baseado no valor de mercado e no estado de conservação (para bens Viking), confirmado por meio de revistas especializadas;
- A idade do bem é contada a partir do ano de fabricação.  
Exemplo: veículo fabricado em 2004 – é considerado veículo de 3 anos até o final de 2007.
- É de responsabilidade do Depto de Formalização assegurar que toda a documentação foi providenciada antes da liberação do financiamento.
- Poderá ser aberto grupos especiais para o Consórcio, mas sempre com parâmetros (ano e modelo do veículo, prazo e %) previamente aprovados pelo CEO e Diretoria de Operações, bem como a Política de Produtos. Qualquer exceção para os grupos de consórcio precisam de uma aprovação da VFS Brasil Management Team.
- Vide Limite de Alçada no item 11.1 desta Política.

## 7 CRÉDITO PARA PESSOA FÍSICA

7.1. A análise de crédito para pessoa física é baseada no seu patrimônio pessoal e nos seus rendimentos, seja da sua atividade como assalariado, autônomo, liberal ou como sócio/acionistas de empresas. Portanto ao solicitar um crédito para pessoa física deve ser observado:

	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 8 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19

- 7.2. Crédito para assalariado, autônomo ou liberal - deve ser informado qual será utilização do veículo, se já possui experiência no ramo, como está comprando o semi-reboque;
- 7.3. Crédito para sócios de empresas, além das informações cadastrais da pessoa física, deve ser fornecidas informações cadastrais completas da sua empresa, pois sem estas informações não há como avaliar a sua capacidade de pagamento.

## 8 CLASSIFICAÇÃO DOS CLIENTES

- 8.1. O Departamento de Crédito fica responsável em classificar os clientes proponentes ao crédito seguindo uma categorização definida.
- 8.2. Todo o cliente e o crédito serão classificados entre Superior, Excelente, Bom, Aceitável, Fraco, Insuficiente, Não desejável, Ruim e Péssimo representados pelas letras "A/A, A, B, C, D, E, F, G, H" respectivamente.

Classificação do Cliente – é calculada com base no perfil do proponente, considerando empresas do grupo e avalistas, quando aplicável, de acordo com os parâmetros da tabela a seguir:



CLIENTE: \_\_\_\_\_

PESSOA JURÍDICA	LUCRO REAL		Lucro Presumido, Autônomo e Pessoa Física			
	CONDIÇÕES					
Comprometimento mensal com a VSF (ativos+proposta) x faturamento mensal	<10% - 4 peso		< 15% - peso 3		< 25% - peso 1	> 25% peso 0
TEMPO MÍNIMO DE ATIVIDADE DO(S) CONTROLADORE(S)	> 07 ANOS peso 4		>05 ANOS E < 07 ANOS - 3 peso		>03 ANOS E < 05 ANOS peso 1	< 03 ANOS peso 0
Resultados (Balanços, DRE e Balançotes)	Lucro nos 3 últimos demonstrativos contábeis - peso 3		Lucro em 2 dos 3 últimos demonstrativos contábeis. peso 2		Lucro em 01 dos 02 últimos demonstrativos contábeis. Peso 1	Não enquadrado em nenhum dos itens anteriores. peso 0
***Índice de endividamento oneroso sobre o Patrimônio Líquido	2,50 peso 2		>que 2,50 até 3,50 peso 1		>que 3,50 até 6,00 peso 0,5	acima de 6,00 peso 0
LIQUIDEZ CORRENTE	Liquidez consistente, crescente ou estável (a variação máxima para menos até 0,20 comparando os 02 últimos demonstrativos) ou o último demonstrativo ser => 1,10. peso 2		liquidez no ÚLTIMO demonstrativo => que 0,90% =< que 1,10 e não se enquadre nos outros itens peso 1		último demonstrativo < que 0,90 e > que 0,50 e não se enquadre em nos outros itens peso 0,5	último demonstrativo Liquidez =< que 0,50 e => que 0,25, e não enquadre em outros itens peso 0
QUANTIDADE DE BENS IMÓVEIS (sócios, avalistas e empresa)	> = 4 2 peso		>=2 1 peso		Mínimo 1 peso 0,5	sem Imóvel peso 0
Endividamento frota em quantidade (caminhões/Onibus e equipamentos pesados)	até 36% peso 2		36 a 60% 1 peso		61 a 80% peso 0,5	> de 80% peso 0
Histórico de Pagamentos com a Volvo SF. Considerar contratos em aberto e/ou liquidados nos últimos 02 anos e experiência mínima 08 pagamentos(exceto CNV não contemplado).	Atraso máximo de 14 dias - peso 4		Atrasos de 15 a 30 dias peso 2		Atrasos de 31 a 60 dias - peso 1 (menos 1)	Atrasos de 61 a 90 dias - peso -2 (menos 2)
REFERÊNCIAS BANCÁRIAS, COMERCIAIS e Sisbaoen	Atraso máximo de 14 dias peso 2,5		Atrasos de 15 a 30 dias 1, peso		Atrasos de 31 a 60 dias - peso - 1 (menos1)	Atrasos de 61 a 90 dias - peso -2 (menos 2)

. Quando a análise se referir a empresa de Lucro Presumido, Autônomo e Pessoa Física, as pontuações referente a dados do balanço( 07 pontos - Resultados, índice de endividamento e liquidez corrente) serão considerados proporcionalmente ao número de ponto

\*\*\* - endividamento oneroso => Endividamento bancário - poderão ser adicionados outros se julgados necessários (Ex.: parcelamentos, outras contas a pagar)


2. A classificação parcial é determinada pelo somatório de número de pontos conforme tabela abaixo.

>= 22,5 - Classificação A/A
19,1 a 22,5 - classificação A
15,1 a 19,0 - classificação B
7,1 a 15,0 - classificação C
5, a 7,0 - classificação D

<b>CLASSIFICAÇÃO PARCIAL:</b>	<b>Total de pontos</b>	<b>0,0</b>	<b>S/ CLASS.</b>
<b>AJUSTES CLASSIFICAÇÃO em função dos itens abaixo:</b>			
Entrada igual ou superior a 30% melhora em uma classificação acima da parcial			
Caso a proponente pertença a um grupo econômico ou possua ligadas e esta(s) seja(m) fiadora(s), a classificação do risco poderá ser a mesma desta(s) garantidora(s). Informar a classificação da fiadora.			
<b>CLASSIFICAÇÃO FINAL ATRIBUÍDA À OPERAÇÃO:</b>			<b>S/ CLASS.</b>

**Notas:** Empresas optantes pelo Lucro Presumido, mas que apresentem demonstrações financeiras consistentes, poderão ser analisadas no mesmo critério de Lucro Real.  
Atrasos com valores irrelevantes e em contratos de Financiamento Rural, ACC/ACE, se justificados, poderão ser desconsiderados na classificação, desde que autorizado pelo Comitê de Crédito.



	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 10 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19

## 9 - CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO PARA LINHAS DO BNDES, PRÉ-FIXADO, SEGUROS E FLOOR PLAN

### 9.1. Condições Gerais:

#### a) CDC VolvoFS

Prazo mínimo de 02 meses  
Prazo máximo até 60 meses - Carência até 06 meses

#### b) Leasing Financeiro VolvoFS

Prazo Mínimo                    24 meses  
Prazo Máximo                  60 meses  
Residual                         Antecipado, diluído e/ou final  
Carência de até 6 meses

#### c) Leasing Operacional VolvoFS

Prazo Mínimo                    12 meses  
Prazo Máximo                  42 meses  
Residual Final                  conforme acordo residual coma VDB

#### d) Linha de Crédito BNDES

Carência até 06 meses

Os valores, prazos e percentuais das linhas de crédito do BNDES ficarão limitados as determinações feitas pelo BNDES (convencional ou cartas de enquadramento).

#### OBSERVAÇÃO:

- No FINAME poderá haver carência até o limite de 12 meses, desde que haja um complemento em outra linha de financiamento e o plano total seja equivalente, no máximo, a um risco de 100%.
- Para os produtos em que o BNDES não determinar condições obrigatórias, a estrutura da operação ficará a critério da VolvoFS.

#### e) Seguros:

##### MODALIDADES:


- RCF / TOTAL / PRÊMIO
- Anual ou Plurianual

##### APROVAÇÕES:

- Até R\$ 100.000,00 - Aprovação automática (necessário Serasa e Sisbacen sem restrições).
- Acima de R\$ 100.000,00 quando o bem estiver financiado com a VFS - Aprovação automática.
- Acima de R\$ 100.000,00 e o bem não for financiado com a VFS requer aprovação de Crédito.

##### GARANTIAS:

- Até R\$ 100.000,00 com o bem sendo financiado com a VOLVO FS:  
Alienação fiduciária do bem e devolução pró-rata
- Até R\$ 100.000,00 e quando o bem não for financiado com a VOLVO FS:  
Devolução pró-rata\*  
\* Se acordo de devolução pró-rata não estiver vigente, será obrigatório constituição de garantia Real.
- Acima de R\$ 100.000,00: Alienação Fiduciária /Garantia Real, devolução pró-rata e aval (quando aplicável, conforme definição na aprovação do crédito)

	<b>Política Interna</b>	<b>Código :</b> PI 03 002	<b>Página :</b> 11 de 19
	<b>Título :</b> <b>POLÍTICA DE CRÉDITO</b>	<b>Vigência :</b> 01/02/20078	<b>Revisão :</b> 19

**PRAZOS:**

- Quando houver financiamento do bem com a VOLVO FS:  
Prazo mínimo de 6 meses e máximo o prazo do financiamento do bem
- Quando não houver financiamento do bem com a VOLVO FS  
Prazo mínimo de 6 meses e máximo o prazo da vigência da apólice

**f) Floor Plan**

- Validade da Aprovação da Linha: 360 dias
- Prazo máximo: 120 dias, da data de faturamento. Se o bem for vendido antes de 120 dias, a Concessionária deve pagar o saldo total 15 dias após a venda. Se o bem alcançar os 120 dias, a Concessionária deve pagar o saldo total.
- Bem financiado com a VFS: se o bem for financiado pela VFS, o valor é deduzido do saldo devedor Floor Plan.
- Taxas: Variável (CDI + Spread VFS)
- Revisão de Limite: a cada 6 meses ou em caso de overdue ou SOT (Sold Out Trust) - para todos estes casos a linha será bloqueada
- Pagamentos: Juros mensais, capital a ser pago como descrito no item "prazo".
- Bens: Equipamentos VCE e Caminhões (novos e usados)
- Seguro: Obrigatório Seguro Imóvel (prédio) e Seguro de Estoque com a VFS
- Acordo de recompra: LOU (Letter of Understanding) revisada com a VCE/VDB para contemplar o acordo de recompra
- Impostos: a ser pago pela Concessionária/Volvo CE / VDB
- Informação sobre Limite de Crédito: Diariamente para a VCE e VDB (interface automático com seus sistemas de faturamento)
- Subsídio: VolvoCE irá pagar subsídio para as Concessionárias e VFS cobra mensalmente descontando do valor a ser pago para a VCE
- Auditorias: auditoria física por Companhia Externa Especializada, a cada 30 dias para todos os bens (100% de cobertura)
- Processo de Faturamento: de acordo com o limite de crédito disponível, faturamento automático
- Interface de Sistemas: Os sistemas da VFS e VolvoCE/VDB terão interfaces automáticos
- Movimentação de Estoque: Qualquer movimentação de estoque deverá ser aprovada pela VFS. Se não, este procedimento será considerado um SOT (Sold Out Trust).

Excesso de limites temporários são permitidos para no máximo 10% do limite aprovado e no máximo 30 dias. Qualquer decisão excedendo estes limites deverá ser aprovada pelo Comitê de Crédito que aprovou o limite original e não apenas pelo Comitê Local.

**g) Financiamentos Contas a Receber**

- Enquadramento:  
VDB: pneus, peças e serviços  
VCE: pneus, peças, serviços e equipamentos.
- Aprovação dos limites para as Concessionárias seguirão os procedimentos normais, de acordo com a Política de Crédito
- Arquivos semanais de faturamento para 30/60/90 dias. A Concessionária irá cobrar todas as cópias do faturamento semanal e enviar para a VFS até toda segunda-feira. A VFS checará e programará os pagamentos no próximo dia. O pagamento para a Concessionária ocorrerá no terceiro dia (quarta-feira). A Concessionária deverá pagar a VFS semanalmente.

9.2. **Política de Produtos:**  
Deverá seguir como parâmetros máximos o estabelecido nesta Política.



<b>Política Interna</b>	<b>Código :</b> PI 03 002	<b>Página :</b> 12 de 19
<b>Título :</b> <b>POLÍTICA DE CRÉDITO</b>	<b>Vigência :</b> 01/02/20078	<b>Revisão :</b> 19

## 10 CONCENTRAÇÃO DE RISCO

10.1. A carteira de crédito deverá ser composta por no mínimo 50% de clientes A, AA e B e no máximo 20% de clientes C.

10.2. A carteira Brasileira deverá respeitar a Política Global da VFS – 100-05.

Nota: Para o produto Consórcio não há limitação para a concessão de crédito/concentração de risco;

## 11 LIMITES DE AUTORIDADE POR CLASSIFICAÇÃO – VLRS EM MSEK

CLASSIFICAÇÃO DO CLIENTE	COMITÊ DE CRÉDITO LOCAL	COMITÊ DE CRÉDITO AMÉRICA LATINA	COMITÊ DE CRÉDITO INTERNACIONAL	COMITÊ DE CRÉDITO EXECUTIVO
<b>A e A/A</b>	10,00	25,00	75,00	500,00
<b>B</b>	10,00	25,00	75,00	500,00
<b>C</b>	10,00	25,00	50,00	500,00
<b>D *</b>	0,00	10,00	25,00	500,00
<b>Participantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MD Brasil</li> <li>• CFO Brasil</li> <li>• Gerente de Risco</li> <li>• Coordenador de Crédito</li> <li>• Especialista Grandes Frotas</li> <li>• Analistas de Crédito</li> <li>• Gerentes Comerciais</li> <li>• Advogado Especialista</li> <li>• Desenvolvimento de Negócios Brasil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO LA</li> <li>• CFO LA</li> <li>• Gerente de Desenvolvimento de Negócios América Latina</li> <li>• Gerente de Risco América Latina</li> <li>• MD Brasil</li> <li>• MD México</li> <li>• MD Chile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• President &amp; CEO, VFS Region Int'l.</li> <li>• SVP, Business Development VFS Region Int'l.</li> <li>• VP Risk VFS, Region Int'l.</li> <li>• CFO, VFS Region Int'l.</li> <li>• Sub Regional President, Eastern Europe</li> <li>• Sub Regional President, Latin America</li> <li>• Sub Region President, Asia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente e CEO VFS</li> <li>Presidente North America</li> <li>Presidente Região Internacional</li> <li>SVP Business Dev VFS</li> <li>SVP CFO, VFS</li> <li>SVP Global Operations &amp; Business Excellence, VFS</li> <li>SVP Chief Credit Officer VFS</li> </ul>

### OBSERVAÇÕES:

- Para fins de limite/risco não serão considerados os riscos do Consórcio
- O Comitê América Latina será acionado pelo Comitê Local;
- O Comitê Internacional será acionado pelo Comitê América Latina;
- O Comitê Executivo será acionado pelo Comitê Internacional.

11.1. LIMITES DE ALÇADA (dentro do limite de crédito local):

- ➔ Risco total Cliente de até KBRL 500 e todas as propostas de Consórcio:  
2 membros do Comitê Local (sendo um o Gerente de Risco, o Coordenador de Crédito e/ou Analista de Frotas)
- ➔ Risco total Cliente de até KBRL 1,000:  
3 membros do Comitê Local (sendo um o Gerente de Risco, o Coordenador de Crédito e/ou Analista de Frotas)
- ➔ Risco total Cliente acima de KBRL 1,000 até 10 MSEK:  
3 membros do Comitê Local (sendo um Representante da Área de Crédito e um o CEO/CFO)



<b>Política Interna</b>	<b>Código :</b> PI 03 002	<b>Página :</b> 13 de 19
<b>Título :</b> POLÍTICA DE CRÉDITO	<b>Vigência :</b> 01/02/20078	<b>Revisão :</b> 19

→ Crédito para veículos usados (obedecendo as condições estabelecidas no item 6 desta Política) e para Veículos MHDV Zero KM (Semi-Pesados) :

- 2 Funcionários do Crédito (Analista e/ou Coordenador), podendo ser 2 Analistas
- 1 Funcionário do Crédito (Analista e/ou Coordenador) + 1 Gerente Regional
- 1 Funcionário do Crédito (Analista e/ ou Coordenador) + 1 Analista Comercial Mesa

**Regras:**

- Crédito para 1 veículo, independente do risco do cliente
- Classifica mínima "C"
- Sem restrições (Serasa e Sisbacen)
- Entrada: mínima de 10% (nos casos de usados, entrada mínima de 10% e variações de acordo com o item 6 desta Política)
- Prazo: até 48 meses para MHDV e usados conforme item 6 desta Política

O limite de alçada para veículo usado é válido para apenas uma unidade e aprovações para mais de uma unidade requer uma aprovação de acordo com as alçadas normais.

**11.2. DELEGAÇÕES:**

→ Os membros de Comitê Brasil e América Latina poderão delegar seus poderes durante viagens e ausências do escritório, desde que seja para outro membro do Comitê.

11.3. Alterações de aprovações de crédito feitas pelo Comitê para operações da VolvoFS, podem ser modificadas por 02 membros do Comitê (sendo pelo menos um representante da Área de Crédito) e nos casos de aprovações do Comitê da América Latina, pelo MD Brasil em conjunto com um membro do Comitê de Crédito Local (ou representante da Área de Crédito), respeitando os seguintes parâmetros:


- Alteração de linha de crédito ou alteração de grupo/cota (crédito consorcio);
- Alteração de modelo e ano de veículos;
- Alteração de prazo, admitindo-se uma variação de até 12 meses;
- Novo limite aprovado não exceda a 10% do aprovado anteriormente (desde que o novo valor não exceda o limite de alçada do Comitê que aprovou o crédito);
- Adequação da proposta de crédito a Planos Especiais de Financiamentos lançados oficialmente.
- Valor de faturamento for superior a 20% do valor de mercado (crédito consorcio);
- Utilização da Diferença de crédito para aquisição de outros bens;

**Alterações de Spread / Alçadas válidas somente para operações dentro do limite de risco Brasil:**

- **Gerente Regional:** Redução do spread aprovado no Comitê em até 0,50% (50 bps), limitado a 1,50% de spread mínimo;
- **Gerente de Área:** Redução do spread aprovado no Comitê em até 1,00% (100 bps), limitado a 1,50% de spread mínimo;
- **MD Brasil:** Redução em qualquer diferença, limitado a 1,50% de spread mínimo.

**Nota: Situações que não há necessidade de retornar ao comitê/depto de crédito:**

- ✓ Diferença de spread para menos até 0,10 pontos percentuais;
- ✓ Valor da liberação do recurso não exceda 1% dos valores aprovados
- ✓ Fechamento da operação com carência menor do que a aprovada;

	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 14 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19

- ✓ Alteração de ano de veículos para mais novo, seja bem principal ou garantia adicional (ex.: cadastrado ano 2005/2005 e faturado ano 2005/2006);
- ✓ Substituição de Garantias: quando o bem proposto for do mesmo modelo e ano ou mais novo (dentro da mesma categoria);
- ✓ Diferença de crédito para amortização de parcelas (dentro das normas da Volvo Administradora de Consórcios);
- ✓ Diferença de crédito para pagamento de seguros, pagamentos de despachantes (licenciamentos);
- ✓ Consórcio – alteração de valor de faturamento para maior (sem mudança do bem), desde que não haja alteração no saldo devedor da quota.
- ✓ Alteração de modelo e marca de carrocerias (para caminhões MHDV)
- ✓ Alteração de modelo de caminhões (desde que dentro da mesma Business Area e que não haja aumento no valor de faturamento do bem – por exemplo: FM 420 para FH 380)
- ✓ Reativação de proposta no Produto Finame, desde que a autorização de faturamento tenha ocorrido dentro do prazo de validade da proposta.
- ✓ Atualização mensal de Planos Especiais divulgados (por exemplo: Plano VCE).

11.4 Propostas enviadas ao Comitê de Crédito Internacional (ICC) e/ou ao Comitê de Crédito Executivo (ECC) podem ser modificadas internamente (sendo pelos menos um representante da Área de Crédito e um representante do Comitê AL), respeitando os parâmetros estipulados/definidos nos documentos "Credit Delegation - Policy 100-01 e Policy 01-2005":

- Novo valor aprovado não exceda a 10% do aprovado anteriormente (mas nunca pode exceder 75 MSEK para clientes A e B, e MSEK 50 para todos os outros casos ICC);
- Alteração para redução de Atroe (até 10% do aprovado originalmente)
- Inclusão de carência;
- Alteração de linha de crédito (ex.: de Finame para CDC);
- Alteração de modelo e ano de veículos;

Para qualquer outra alteração, a proposta deverá ser re-submetida ao ICC/ECC.

**Nota:** Aprovações ICC e ECC são válidas por 120 dias. Se um prazo de validade maior for necessário, esta solicitação deverá ser incluída/informada na proposta. O respectivo Comitê decidirá sobre a extensão ou não da validade.

11.5 Reativação de propostas (aprovações vencidas)


As propostas de crédito com a validade de aprovação já expirada deverão retornar ao Comitê de Crédito de acordo com seus limites de alçadas (exceto nos casos de Finame onde o faturamento tenha ocorrido dentro da validade da proposta).

O retorno ao Comitê de Crédito deverá ter a mesma rotina de uma nova proposta de crédito, pois deverá ser analisada a situação cadastral, de risco e condições da operação.

## 12 PARECER DE CRÉDITO E CONSOLIDAÇÃO DA OPERAÇÃO

### PARECER DO COMITÊ

12.1. O parecer de crédito será comunicado de acordo com o exposto no Procedimento de Análise de Crédito.

	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 15 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19

## CONSTITUIÇÃO DA GARANTIA

- 12.2. É de responsabilidade do Depto de Formalização em assegurar que a constituição do bem financiado seja efetuado de maneira rápida e segura.
- 12.3. É de responsabilidade do Depto de Formalização assegurar que toda a documentação foi providenciada antes da liberação do financiamento.

## VALOR DO VEÍCULO


- 12.4. É essencial que o preço do veículo reflita níveis normais de mercado (previsto em revistas especializadas e/ou na média de faturamentos da Volvo do Brasil). Uma descrição completa do veículo deve acompanhar as Propostas de Crédito. É de responsabilidade do Gerente Regional justificar os níveis de preços para chassis, superestruturas e equipamentos auxiliares em caso de divergências.

## SEGURO DO VEÍCULO FINANCIADO

- 12.5. Conforme especificado em cláusula contratual o seguro do veículo é obrigatório e sua comprovação será exigida pelo Departamento Administrativo sempre que o Comitê de Crédito especificar que a aprovação está condicionada a existência do seguro.

## DOCUMENTAÇÃO

- 12.6. O conjunto de documentos necessários para a adequada formalização da operação deverá estar disponível antes da liberação da operação.
- 12.7. É de responsabilidade do Depto de Formalização que tal procedimento seja cumprido com a segurança adequada para o tipo de operação em questão.

	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 16 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19

## 13 RENEGOCIAÇÕES

13.1. A necessidade de uma reestruturação de saldos ou condições de um contrato de financiamento ativo, adimplente ou não, será avaliada individualmente pelo Comitê seguindo os critérios abaixo:

- a) Contratos inadimplentes em cobrança jurídica cujos saldos ou condições estão sendo modificados serão aprovadas pelo Coordenador do Departamento de Cobrança/Jurídico juntamente com CFO ou CEO. Na ausência de um deles ou de ambos os delegados efetuarão a análise.
- b) Contratos inadimplentes em cobrança normal cujos saldos ou condições estão sendo modificados continuam sendo analisados pelo Comitê de Crédito (de acordo com as alçadas estipuladas no item 11 e 11.1 desta Política) mas com a presença do Coordenador de Cobrança/jurídico ou delegado.

As renegociações de contratos adimplentes (possíveis casos em que o cliente antecipe problemas de pagamento) continuam sendo analisados pelo Comitê de Crédito (de acordo com as alçadas estipuladas no item 11 e 11.1 desta Política).

Para a aprovação de renegociações o Comitê irá considerar os seguintes aspectos:


- Oferta de garantias adicionais;
- Demonstra condições e intenção em pagar;
- Pagamento de quantia inicial relevante;
- Relatório do Gerente Regional.

## 14 SUBSTITUIÇÃO DE GARANTIAS

- 14.1. Os casos de substituição de garantias onde o bem substituto for de menor valor ou ano e categorias diferentes deverão ser submetidas ao Comitê de Crédito dentro dos seus limites de alçadas (para efeito de limite de alçadas será considerado o saldo devedor total dos clientes).
- 14.2. As substituições de garantias dos produtos do BNDES estarão sujeitas as normas desta Instituição de Crédito.

## 15 PAGAMENTO DE CRÉDITO CNV – USADOS

- 15.1. O risco da operação não poderá ser superior a 100% do valor de mercado do bem adquirido, exceto para veículos faturados pela Volvo do Brasil.

	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 17 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19

## 16 GRUPO ECONÔMICO

16.1. Serão considerados grupos econômicos todos os casos onde o percentual de participação entre empresas for de 50,00% ou mais, direta ou indiretamente. Mas nada impede que participações menores que 50% possam ser consideradas como Grupo econômico.

OBSERVAÇÃO: todos os limites de aprovação de crédito serão considerados para grupo econômico, quando aplicável.

## 17 QUANDO CONSOLIDAR A EXPOSIÇÃO DE RISCO

17.1. Sempre que a empresa for considerada integrante de um grupo econômico.

17.2. Todas as operações que apresentarem garantias de empresas ligadas à proponente deverá ser considerado a exposição consolidada deste grupo econômico para análise.

17.3. Para operações não garantidas por empresas ligadas à proponente, mas o nível de exposição destas empresas ligadas for maior que \$200 MM SEK a operação precisa ser submetida ao ECC, não importando o valor da operação específica e/ou a aprovação local.

## 18 INFORMAÇÕES DE CLIENTES MULTINACIONAIS


18.1. A VOLVO FS Brasil deverá divulgar problemas de pagamentos ou de relacionamento com clientes multinacionais, com o objetivo de evitar operações com o mesmo cliente ou rebaixar sua classificação de crédito. Estas informações deverão ser enviadas pelo Gerente de Risco Local ao Chief Credit Officer da VFS.

## 19 REVISÕES ( DE ACORDO COM REGRAS DO BACEN)

19.1. A VolvoFS Brasil efetua reclassificações dos créditos concedidos da seguinte forma:

- Revisão Cadastral anual para os clientes (Serasa, Risco e Dados Cadastrais) de acordo com as regras do Banco Central;
- Revisão cadastral originada pela análise de novos créditos solicitados; e
- Revisão contínua, conforme os níveis de atrasos de pagamentos mantidos por cliente (de acordo com as regras do Banco Central).



	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 18 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19

## 20 - POLITICA DE FINANCIAMENTO DE PRODUTOS NÃO-VOLVO

### OBJETIVO

O objetivo desta política é delinear quando e de acordo com que normas equipamentos não-Volvo podem ser financiados pela VolvoFS.

A VolvoFS financiará Equipamento "Não-Volvo Relacionado" somente em situações que resultem em benefício para o Grupo Volvo e/ou as Concessionárias Volvo.

A maioria dos financiamentos não-Volvo ocorrerá em:

- Financiamento de Equipamento Auxiliar para produto Volvo
- Financiamento de Equipamento Relacionado para cliente de varejo da Volvo ou para Concessionária Volvo
- Financiamento de Equipamento Usado para cliente de varejo da Volvo ou para concessionária Volvo

Fica entendido que a intenção expressa de financiar equipamento não-Volvo é dar apoio ao cliente Volvo e/ou Concessionária Volvo, quando isto resultar em um equilíbrio razoável de risco e retorno para o grupo Volvo. O financiamento de equipamento não-Volvo, não-padrão (fora das condições acima) é considerado um risco inaceitável e fora do escopo da VolvoFS.

### DEFINIÇÕES


**Equipamento Volvo** - Equipamento Volvo é qualquer equipamento diretamente fabricado pela Volvo ou afiliadas e geralmente subentende caminhões Volvo, chassis de ônibus Volvo, equipamento de construção Volvo e motores Penta.

**Equipamento Relacionado** – Qualquer equipamento não fabricado pela Volvo ou afiliadas, mas que seja similar ao Volvo, ou equipamento considerado normalmente utilizados por clientes ou segmentos Volvo e seja de tipo rapidamente comercializável. Entre os exemplos, temos caminhões de outras marcas, chassis de ônibus e equipamento de construção de tipo e estilo comparáveis ao equipamento fabricado pela Volvo e afiliadas. Semi-reboques, Reboques, Carretas e outros equipamentos auxiliares (equipamentos rodoviários), inclusive "rastreadores", terceiro eixo, tomada de força, etc., para caminhão, equipamento para construção (equipamentos para máquinas VCE) e carrocerias de ônibus.

**Não Relacionado** – Qualquer equipamento de tipo ou estilo Volvo não fabricado pela Volvo ou afiliadas. Entre os exemplos estão: veículos para trabalho médio e leve, processadores de areia, equipamento para trituração de pedras, esteiras, guindastes, ônibus escolares, barcos, equipamento fabril, etc. Esses produtos não são adequadamente similares a qualquer produto fabricado pela Volvo e são considerados equipamento não-padrão não relacionado e não devem ser financiados. Carros de passageiro para funcionários da Volvo do Brasil podem ser financiados pela VolvoFS. Contudo, os funcionários da VOLVO FS não estão incluídos.

**Equipamentos Auxiliares** – Equipamento que pode ser acrescentado ou acoplado a Equipamentos Volvo e Equipamentos Relacionados e financiados pela VOLVO FS. Entre os Auxiliares, temos os seguintes:

- Caminhão: basculantes, caçambas, guinchos, unidades de tomada de força, guindastes, bombas de concreto, unidades de rastreamento por satélite, etc.

	Política Interna	Código : PI 03 002	Página : 19 de 19
	Título : POLÍTICA DE CRÉDITO	Vigência : 01/02/20078	Revisão : 19

- Construção: baldes, martelos, ganchos, escarificadores, etc.

Os equipamentos auxiliares só poderão ser financiados junto com Equipamento Volvo e Equipamentos Relacionados e, de forma geral, não devem representar mais de 50% do custo do chassis do equipamento.

Garantias adicionais devem ser requeridas quando não tivermos segurança quanto ao valor futuro de revenda dos Equipamentos Relacionados e Auxiliares. O valor de mercado destes equipamentos deverão ser confirmados por revistas especializadas e consultas ao mercado (quando bens específicos, consultas a outros fabricantes que produzem equipamentos similares).

**Equipamento Usado** – Qualquer Equipamento Volvo ou não-Volvo Relacionado vendido por concessionária Volvo ou pela Volvo do Brasil.  
Vide item 6 desta Política quanto a taxas de adiantamento/regras para financiamento de usados.

#### DIRETRIZES

A VolvoFS não financiará qualquer Equipamento não-Volvo não Relacionado sem expressa aprovação do Comitê de Crédito da VolvoFS. O financiamento deste tipo de equipamento apresenta risco colateral significativo para o grupo Volvo e deve ser reduzido a um mínimo. Qualquer exceção será anotada e acompanhada nos relatórios da carteira.

A VolvoFS não concederá nenhum leasing operacional para equipamento não-Volvo independente (Ônibus/Caminhão/Equipamento de Construção). Ainda que seja permitido o leasing financeiro, em circunstância alguma será aceito risco residual.

#### LIMITAÇÕES DA CARTEIRA

Produtos não-Volvo não devem ultrapassar 25% do total da carteira banco.

#### EXCEÇÃO GERAL

A VOLVO FS é responsável pela gestão dos bens do Consórcio Nacional Volvo. O proprietário do bem/quota de consórcio tem o direito legal, ao ser contemplado, de adquirir qualquer equipamento de transporte (veículo automotor), quer seja produto Volvo ou não-Volvo, Equipamento Relacionado ou Não relacionado, novo ou usado, vendido por concessionária não-Volvo ou legalmente adquirido de particulares. Conseqüentemente, a VolvoFS se vê forçada a aceitar esses equipamentos a critério dos clientes do Consórcio dentro do arcabouço legal estabelecido pelo Banco Central do Brasil. Contudo, o valor de mercado desses bens deve sempre cobrir o saldo devedor durante todo o prazo desse tipo de operação.

## CREDITO - ANALISE DE CREDITO

**302107**

### 1 Objetivo

Estabelecer a sistemática para análise de crédito realizada na VSF.

### 2 Referências

Nome	Número
Formalização do Consórcio	302089
Sistemática Para os Processos de Consórcio	302090
Cobrança Consórcio - Cotas Não Contempladas	302099
Análise Crítica de Contrato - Consórcio	302101
FORMALIZAÇÃO PRE FIXADO	302122
FORMALIZAÇÃO LEASING	302123
FORMALIZAÇÃO FINAME	302124
ADMINISTRAÇÃO DE LEASING OPERACIONAL	302126
Controle dos Registros da Qualidade do Departamento de Credito	302181
Cobrança de Não Contemplados - Processo Interno	FP02061
Formalização Consórcio	FP02091
Substituição / Transferência Contemplado	FP02092
Transferência de Não Contemplados	FP02094
Contemplações	FP02095
Administração de Vendas - Consórcio	FP02097
CREDITO - PROCEDIMENTOS	FP02105
CREDITO - RECLASSIFICACAO	FP02108
FORMALIZAÇÃO PRÉ/LEASING	FP02114
FORMALIZAÇÃO FINAME	FP02115
FORMALIZAÇÃO LEASING OPERACIONAL	FP02116
EMENDAS/TRANSFERÊNCIAS	FP02117
PTLT DEPARTAMENTO DE CREDITO	P02130
CREDITO - POLITICA DE CREDITO	PI-03.002

### 3 Descrição

A análise de propostas de crédito, liberação/substituição de garantias, bem como propostas de renegociação é realizada conforme seqüência de atividades descritas abaixo:

#### 3.1 Solicitação de Crédito

O início do processo de análise de crédito dá-se por intermédio de uma Solicitação de Crédito feita ao Departamento de Crédito pelo GR ou Concessionária. A Solicitação de Crédito poderá ser verbal, vir junto com o

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 1 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	--------------------

cadastro ou atualizações via malote interno, fax ou correspondência normal.

3.1.1 O formato da solicitação de crédito fica a cargo do executor, contendo os pontos chaves abaixo, de acordo com o produto desejado:

### **a) Financiamento e Leasing**

- Cliente
- Concessionária
- Bem a ser financiado
- Quantidade
- Valor unitário
- % (percentual) financiado
- Linha de crédito
- Prazo
- Carência
- Spread
- Indicar os avais
- Bem a ser oferecido como garantia adicional (quando for o caso)
- Forma da entrada
- Informações do implemento

OBS.: No preenchimento da Proposta de Crédito deve ser informado pelo Departamento de Crédito o valor de mercado do bem a ser financiado.

- No caso de veículos novos utiliza-se a média de faturamento da VdB (Anexo 8);
- No caso de veículos usados, utiliza-se a Revista Molicar ou, no caso de bens não constantes na Revista, através de pesquisas.

### **b) Consórcio**

- Cliente
- Concessionária
- Grupo/cota
- Veículo
- Valor de faturamento
- Indicar os avais
- Origem do lance

**Nota:** Para processos do CNV antes do cadastramento da proposta (vide item 3.1.6.), através do sistema SIENS, é impresso um extrato da cota ora analisada e verificado o saldo devedor da mesma. Sendo este valor o crédito a ser analisado.

- 3.1.2 Uma vez que o cliente possua cadastro na Volvo SF, é verificado no sistema On-base o dossiê cadastral do mesmo para verificar a necessidade de atualização ou não dos dados, sendo prioridade a verificação da validade das fichas cadastrais (as quais devem estar devidamente assinadas).
- 3.1.3 Necessitando de atualização cadastral, é elaborado um e-mail (intranet do grupo VOLVO) relacionando os documentos pendentes. Num primeiro momento, são solicitados documentos/informações indispensáveis para o crédito em questão (conforme Ficha cadastral – anexo 1) e/ou são solicitados os documentos que estão previstos no verso da ficha de crédito (anexo 2) para o GR ou responsável pela solicitação.
- 3.1.4 Caso o cliente não possua cadastro na Volvo SF, e se a solicitação veio através da Ficha cadastral (anexo 1) e que a mesma esteja com preenchimento completo a análise é prosseguida seguindo o item 3.1.6. (com este procedimento será análise “condicionada” a apresentação de documentos comprobatórios) OU são solicitados os documentos relacionados no verso da ficha de crédito (anexo 2) – (quando não encaminhados junto com a solicitação de crédito via malote interno, fax ou correspondência normal).
- 3.1.5. Os documentos relacionados no verso da ficha de crédito (anexo 2) podem ser dispensados a critério do Coordenador de Crédito ou designado, bem como, podem ser condicionado a apresentação posterior (é de responsabilidade do analista, relacionar na proposta os documentos que deverão ser apresentados antes do fechamento da operação).
- 3.1.6 Uma vez a documentação estando correta, a

proposta é cadastrada no sistema CONTROL, na tela de manutenção de propostas, com as condições da operação conforme dados da solicitação de crédito, incluindo no campo avaliação da Proposta de Crédito (anexo 3) os seguintes dados:

### 1º Dados do Proponente

- Porte (PJ) ou idade, naturalidade e tempo de domicílio (PF)
- Faturamento médio (PJ) ou Renda mensal (PF)
- Frota
- Imóveis

### 2º Dados do(s) Avalista(s)

- Idade/domicílio
- Bens imóveis/móveis
- Empresa onde trabalha/renda mensal (quando necessário para avaliação do crédito)

### 3º Dados da(s) Ligada(s) e Coligada(s) (quando necessária para avaliação do crédito)

- Cadastramento obrigatório do nome da empresa e CNPJ.

### 4º Relatório de visita

- Opcional, poderá ser dispensado pelo Coordenador de Crédito ou designado.

### 5º Análise Econômica Financeira

- Para empresas com lucro real ou que apresente demonstrações contábeis.

### 3.2. Análise da Proposta de Crédito

A responsabilidade pela elaboração das propostas de crédito é do Assistente ou Analista, sendo que a apresentação das Propostas de Crédito ao "COMITÊ" é de responsabilidade do Coordenador de Crédito ou designado.

Serão apresentadas somente Propostas de Crédito consistentes e com viabilidade de aprovação, nos casos de processos inconsistentes o Coordenador de Crédito

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 4 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	--------------------

ou designado poderá recusar o crédito, sem que a proposta seja apresentada no Comitê, conforme previsto na Política de Crédito (vide PI 03 002).

Passos básicos a serem seguidos pelo elaborador da proposta:

### 3.2.1. Pesquisa SERASA:

O resultado da pesquisa SERASA é descrito no campo 10 da proposta de crédito. Apontando restrições, antes da continuidade do processo, o Coordenador de Crédito ou designado deverá dar seu parecer para a continuidade ou não da análise.

3.2.1.1. Nos casos de restrições relevantes, é informado ao GR ou responsável pela solicitação para providenciar a baixa e/ou esclarecimento das restrições.

A pesquisa SERASA é obrigatória para:

- Proponente, sócios, empresas ligadas, coligadas e avais indicados;
- Firma Individual, Cônjuge e procurador onde houver;

### 3.2.2. Pesquisa de validade do CPF / CNPJ

Somente serão concedidos créditos a Pessoas Físicas/Jurídicas com o CPF/CNPJ devidamente regularizados. Assim para todas as Pessoas Físicas/Jurídicas (proponente, avais ou sócios da empresa proponente) deverá ser verificada a validade do CPF/CNPJ.

No caso de Pessoas Físicas, esta situação é verificada pela Cópia da Declaração do último IR, através de Consulta à Receita Federal ([www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br) - item Cadastro de Pessoa Física - Consulta a Situação Cadastral de Pessoa Física) ou por meio de consulta ao Serasa – opção “concentre”.

No caso de Pessoas Jurídicas, esta situação é verificada através de consulta ao Site [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br) - opção: "Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral" ou através da consulta ao Serasa –

opção Relato.

Para CPF's/CNPJ's em que seja constatado seu **cancelamento** ou **pendência** de regularização, deve ser solicitada a regularização ao cliente.

Para se confirmar a regularização deverá ser feita nova consulta.

### 3.2.3. Pesquisa Sisbacen:

Devem ser consultados: Proponente, sócios, avalistas e coligadas, desde que tenhamos autorização expressa do cliente (vide ficha cadastral – anexos 1 e 2 – verso).

Apontando dívidas vencidas e/ou créditos baixados, antes da continuidade do processo, o Coordenador de Crédito ou designado deverá dar seu parecer para a continuidade ou não da análise.

3.2.1.1. Nos casos de apontamentos relevantes, é informado ao GR ou responsável pela solicitação para providenciar os esclarecimentos necessários.

### 3.2.4. Pesquisa Bancária/Comercial

Devem ser consultadas preferencialmente as fontes onde o proponente declarou compromissos. O número de consultas a serem feitas deve estar baseada no volume de financiamentos declarados e no risco pleiteado junto a Volvo SF. Esta consulta deverá ser descrita na campo 10 da proposta de crédito.

Apontando restrições, antes da continuidade do processo, o Coordenador de Crédito ou designado deverá dar seu parecer para a continuidade ou não da análise.

3.2.3.1. Nos casos de informações desabonadoras, é informado ao GR ou responsável pela solicitação para providenciar os esclarecimentos necessários.



### 3.2.5. Análise do Faturamento do Proponente

O faturamento médio dos últimos 06 (Seis) meses é indicado juntamente com comentários sobre a sua sazonalidade, quando for o caso.

### 3.2.6. Frota

A frota do cliente proponente é relacionada mencionando não apenas a quantidade de veículos mas também sua marca, ano de fabricação e indicação da quantidade de veículos onerados (na falta de alguma dessas informações, a continuidade ou não da análise será definida pelo Coordenador de Crédito).

### 3.2.7. Propriedades de Bens Imóveis

Os bens imóveis são relacionados juntamente com seu valor declarado, confirmado ou não, citar características do imóvel principal.

### 3.2.8. Avalistas

Conforme mencionado na Política de Crédito (vide PI 03 002), avais deverão ser fornecidos em toda operação de crédito (exceções poderão ser analisadas pelo comitê excepcionalmente).

Dos avalistas indicados, deverão ser relacionados obrigatoriamente: renda, patrimônio imobiliário e a fonte. Quando julgado necessário, poderá ser solicitado informações de empresa onde possuam participação e que seja sua principal fonte de renda, ou comprovação de outras fontes de renda.

### 3.2.9. Demonstrações Financeiras

Para empresas com lucro real é obrigatório apresentação do balanço patrimonial e demonstrações de resultado do exercício.

A critério do Coordenador de Crédito ou designado poderá ser exigido os demais demonstrativos (demonstrações de origens e aplicações de recursos, demonstrações das mutações do patrimônio líquido e notas explicativas).

#### 3.2.9.1. O elaborador da proposta lança os valores

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 7 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	--------------------

retirados das Demonstrações Financeiras na planilha de índices (informações contábeis) e anexa a proposta de crédito. O Coordenador de Crédito ou designado, quando achar necessário, deverá tecer comentários sobre os pontos favoráveis, desfavoráveis e fatos relevantes extraídos das Demonstrações Financeiras especificando comentários seguindo as seguintes observações:

- Empresas optantes pelo Lucro Presumido, que apresentem balanços consistentes e expressivos, deverão, estes, serem analisados;
- Qualquer indício de inconsistência deverá ser reportado;
- Opiniões qualificadas (com ressalvas) do parecer dos Auditores deverá ser reportado.

### 3.2.10. Classificação do Risco

O elaborador da proposta após análise do cliente e risco, efetua sua classificação (tomando como base os critérios estabelecidos na Política de Crédito – PI-03.002 – item 8 – a classificação é de acordo com a pontuação alcançada, sendo esta lançada no sistema, logo após o parecer do analista, a qual será impressa na primeira página da proposta.

### 3.3. Parecer do Comitê de Crédito

A análise feita pelo Comitê de Crédito baseia-se nos aspectos do proponente ao crédito, apresentados pelo Coordenador de Crédito ou designado, o qual fará a apresentação através da Proposta de Crédito de acordo com os itens 10 a 10.6 da Política de Crédito (vide PI 03 002).

Este comitê deverá validar ou não o crédito com base na Política e tomar decisão sobre o crédito.

3.3.1. O parecer de crédito, contendo a aprovação ou pré-aprovação da proposta pela Volvo SF, é comunicada pelo elaborador da proposta ao GR e/ou responsável pela solicitação via e-mail

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 8 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	--------------------

(intranet grupo VOLVO), contendo os seguintes dados:

- Linha da operação
- Prazo
- Valor
- Percentual
- Spread
- Modelo do veículo
- Quantidade de veículo(s)
- Avalistas
- 

**Nota 1:** Nos casos de processos do CNV, os emails são passados para a Concessionaria (Secretária de Vendas) e GR, contendo os seguintes dados: grupo/quota, bem, valor de faturamento e avalistas.

**Nota 2:** Nos casos em que for solicitada fiança (VCE ou VdB), os e-mails serão passados somente para o GR e ao Coordenador do Depto Administrativo.

OBS.: Todo processo despachado como "Pré-Aprovado" é comunicada pelo elaborador da proposta ao GR e/ou responsável pela solicitação via e-mail, juntamente com as informações da operação, quais documentos deverão ser apresentados para "validação" do crédito. Estes documentos são conferidos pelo elaborador da proposta, o qual altera o status no sistema de "pré-aprovado" para "aprovado" e retransmite o e-mail com a informações de crédito aprovado.

3.3.2. O parecer de crédito, contendo a rejeição da proposta pela Volvo SF, é comunicada pelo elaborador da proposta ao GR via e-mail ( intranet grupo VOLVO), contendo o detalhamento dos motivos que ocasionaram a recusa do crédito proposto. É de responsabilidade do GR informar ao cliente e/ou concessionária sobre a questão, verbalmente.

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 9 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	--------------------

3.3.3. Ficam registradas no sistema CONTROL as condições da operação (aprovadas e/ou recusadas pelo Comitê de Crédito). Estas condições não poderão ser alteradas. As alterações que se fizerem necessárias, deverão ser submetidas novamente ao Comitê e este novo parecer será registrado como Revisão de Crédito.

**Nota:** Os poderes/alçadas e composição do Comitê estão definidos do item 10 ao 10.6 da Política de Crédito (PI-03.002).

#### 3.4. Validade das Aprovações de Crédito

A validade das aprovações de crédito é de 90 (Noventa) dias contados da data da aprovação do COMITÊ, exceto para crédito do tipo "A/A" e "A" em que a validade é de 180 dias, observado o seguinte:

- Independentemente do tempo decorrido da aprovação, caso a proponente ou ligada/coligada apresentarem débitos vencidos o novo crédito será suspenso sendo que o COMITÊ só analisará novamente quando a pendência for saldada.

#### 3.5. Validade das Informações Cadastrais

- Ficha de Crédito: Validade no mínimo de 2 (dois) anos sem alterações societárias na empresa;
- Documentos anexos a ficha de crédito (vide verso do anexo 1) terão validade de 06 (seis) meses e 1 (Um) ano para o I.R.P.F.

#### 3.6. Arquivo da Documentação de Crédito

##### CLIENTES ATIVOS:

A documentação cadastral consiste de: Ficha de Crédito, documentos a anexar e a proposta de crédito. O seu arquivo ficará sob a responsabilidade do Departamento Administrativo (vide IT's 302122, 302123, 302124 e 302089) e deverá ser mantida no mínimo durante toda a vigência do Contrato.

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 10 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

## CLIENTES NOVOS - ANTES DO FECHAMENTO DA OPERAÇÃO:

Os documentos para análise de crédito e proposta de crédito são arquivados em ordem de Região na Área de Crédito. Quando do fechamento da operação, o Depto Administrativo retira diretamente do arquivo o processo para o devido fechamento.

OBS.: o fato do crédito ter sido aprovado não significa que a documentação cadastral esteja completa. Assim, é de responsabilidade do Depto Administrativo verificar se toda documentação cadastral necessária ao fechamento da operação está correta.

PROCESSOS PENDENTES (não regularizados em 06 meses) E PROCESSOS APROVADOS (não fechados em 1 ano) E RECUSADOS (após 01 ano da recusa): quando não se tratar de clientes Ativos na VOLVO SF, os documentos a anexar e as propostas de crédito serão eliminados, permanecendo a informação no sistema.

Processos de clientes ATIVOS (pendentes, recusadas e aprovados e não utilizados) serão enviados para digitalização.

### 3.7. Solicitação de liberação/substituição de garantia

O Analista/Assistente de Crédito ou Cobrança, ao receber uma solicitação de liberação/substituição de garantia do vendedor ou assistente ou gerente de vendas da concessionária, através de e-mail (intranet grupo VOLVO) ou ainda diretamente do cliente, através de correspondência assinada pelo mesmo, prepara o processo da seguinte forma:

3.7.1. Nos casos de sinistros são solicitados os documentos relacionados abaixo:

- Cópia do BO
- Cópia do CRV – quanto o veículo substituto for usado

3.7.2. No caso de outras substituições deverão ser informados/enviados:

- motivo da substituição
- marca/modelo/ano, DUT ou CRV do veículo substituto

3.7.3. Uma vez que os itens 3.7.1 ou 3.7.2 estejam

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 11 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

corretos, seguem-se os passos abaixo:

- a) Pesquisa SERASA, obrigatória para o proponente.
- b) São consultados os sistemas CONTROL (consulta de risco), GESCOB (consulta resumo de risco) e SIENS (extrato da cota), para verificação do risco e atuação.

3.7.5. Após toda documentação estando correta, é preenchido o formulário de liberação/substituição de garantia (anexo 4) disponível no EXCEL diretório K:\depto\credito\substituição.xls.

3.7.5.1. Preenche-se todos os campos exigidos no formulário, pegando como base para os valores dos veículos (substituído e substituto -> quando tratar-se de veículo usado) a revista Molicar Book, a qual fica disponível no sistema (K:/sispubl\tabela molicar).

3.8. Parecer do Comitê de Crédito – Liberação/Substituição de Garantia - Vide item 3.3.

3.8.1. Os processos aprovados são passados ao Departamento Administrativo para que seja dado andamento conforme IT's 302121, 302122, 302123, 302124 e 302089, dependendo do produto.

3.8.2. Parecer de crédito – liberação/substituição:  
Recusa: é comunicada pelo Departamento de Crédito/Cobrança ao GR via e-mail (intranet grupo VOLVO), identificando o motivo. É de responsabilidade do GR informar ao cliente sobre a questão (verbalmente).  
Aprovação: é comunicada pelo Departamento de Crédito/Cobrança ao solicitante do processo e/ou GR.

3.8.2.1. Os processos formalizados são digitalizados e arquivados junto a pasta cadastral do cliente.

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 12 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

### 3.9. Proposta de Renegociação

As solicitações de renegociações virão através do Departamento de Cobrança, o Departamento de Crédito ao receber esta solicitação dá seqüência ao processo seguindo os itens 3.1.2, 3.1.3, 3.1.5, 3.1.6, 3.2 ao 3.2.8. Não necessariamente todos o itens devam ser cumpridos, sendo que a ausência de alguma informação deve ser relatada na proposta para análise do Comitê.

3.9.1 A proposta de renegociação contendo o parecer de aprovação/recusa é encaminhada ao responsável pela solicitação, para que seja dado andamento conforme PD 03 004 (emendas).

3.9.3 Ficam registradas no sistema CONTROL as condições da renegociação (aprovadas e/ou recusadas pelo Comitê de Crédito). Estas condições não poderão ser alteradas, a não ser que sejam novamente submetidas ao Comitê e este novo parecer será registrado como Revisão de Crédito.

### 3.10. ADESÃO DE QUOTAS DE CONSÓRCIO (Vendas novas e/ou transferência de quotas não contempladas)

Conforme definido nos IT's 302101 e 302089, o Depto de Crédito ou Depto de Cobrança fará a autorização do aceite ou não da adesão do cliente a um grupo do CNV. Ao receber do Departamento Administrativo uma relação ou folhas individuais contendo as quotas a serem adquiridas com nome, CPF ou CNPJ, o Analista/Assistente de Crédito ou Cobrança consulta Serasa se o cliente não possuir risco com a Volvo SF. Clientes com boa experiência na Volvo SF (no mínimo 12 meses em quotas contempladas e/ou contratos no Banco Volvo) e clientes sem restrições (que não possuam risco na Volvo SF) a aprovação é feita pelo Analista/Assistente de Crédito ou Cobrança da Região. Havendo qualquer tipo de restrição ou atrasos registrados, o parecer deverá ser efetuado em conjunto com o Coordenador de Crédito ou o Gerente de Crédito

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 13 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

e Cobrança (aprovar/recusar ou solicitar esclarecimentos) no próprio documento recebido e devolver para o Departamento Administrativo. O Gerente e/ou Coordenador de Crédito poderão encaminhar a decisão ao Comitê de Crédito.

### 3.12. RECLASSIFICAÇÃO DE CLIENTES (FP02108)

No final de cada mês o Departamento de Crédito é responsável pela "reclassificação" de clientes ativos no Banco, com saldo superior a R\$ 50.000,00 (a cada 12 meses) e saldo superior a 5% do PL ajustado do Banco (a cada 6 meses). Esta reclassificação é feita a partir da classificação inicial dada pelo Depto de Crédito ou pelas faixas de atrasos. Para clientes com saldo inferior a R\$ 50.000,00, a reclassificação será realizada mensal e automaticamente, com base em sua atuação/faixas de atrasos, observando-se o seguinte:

- a) os clientes são classificados de acordo com a sua pior classificação corrente, levando em consideração todos os contratos em aberto;
- b) ocorrendo da classificação estar sendo alterada em função do atraso, esta classificação somente deverá ser modificada se o número de dias de atraso exigir uma reclassificação (vide quadro de reclassificação por atraso em dias a seguir);  
Exemplo – a Res. 2682 determina –“atraso entre 15 e 30 dias:risco nível B, no mínimo”. Assim se um cliente já estiver classificado como nível B e ocorrendo este nível de atraso ele não será classificado como C. No exemplo só será classificado automaticamente como C se o atraso for entre 31 e 60 dias e assim sucessivamente. Ocorrendo o pagamento volta a sua classificação inicial, exceto para os clientes de nível de risco H, que somente com a reclassificação aprovada pelo Comitê de Crédito é que poderá vir a ser alterada a sua classificação
- c) o tempo de classificação é contado a partir da data da operação mais antiga realizada com o cliente nos últimos doze meses ou da data da última reclassificação (considerar o mês cheio). Exemplo:

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 14 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------



# VOLVO

## Instrução de Trabalho

operação fechada 11/08/00 – 12 meses irá se completar em 31/08/01.

- d) considerado o exemplo acima, no máximo até 50 dias antes do vencimento do prazo, o sistema emitirá uma relação dos clientes que estão nesta condição. Além da relação também é emitido carta padrão (anexas etiquetas com o endereço completo do cliente.
- e) o Depto de Crédito envia uma correspondência ao cliente (modelo – anexo 5), com comprovação do envio e com um envelope para resposta com porte pago.
- f) o Depto de Crédito tem até o último dia do mês do vencimento dos 12 meses para efetuar a reclassificação do cliente.

Para o clientes que não retornarem com a atualização cadastral, a reclassificação será feita com base na atuação de pagamentos com a Volvo SF e consulta ao Serasa.

- g) o sistema deve ter uma anotação especial quando se tratar de reclassificação, pois independente de classificações que possa ter individualmente por contrato a RECLASSIFICAÇÃO É VALIDA PARA TODOS OS CONTRATOS.

### Reclassificação por atraso em dias

Classif. Inicial	15 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 120	121 a 150	151 a 180	+ de 180
A/A	B	C	D	E	F	G	H
A	B	C	D	E	F	G	H
B	B	C	D	E	F	G	H
C	C	C	D	E	F	G	H
D	D	D	D	E	F	G	H
E	E	E	E	E	F	G	H
F	F	F	F	F	F	G	H
G	G	G	G	G	G	G	H
H	H	H	H	H	H	H	H

### OUTRAS RECLASSIFICAÇÕES:

Independente das reclassificações normais, eventualmente poderá haver reclassificações, seja por renegociações, por necessidade de

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 15 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

reclassificação no momento de uma nova concessão de crédito, fatores de alteração de risco (concordata, situação restritiva, garantias, etc), débitos vencidos ou não baixados, ou qualquer outro fator relevante que justifique uma reclassificação aqui não relacionados.

Obs. Clientes classificados com nível de risco "H", somente deverá ser alterada a sua classificação mediante processo de reclassificação, podendo ser considerados fatores como amortização, garantias, enfim fatos relevantes que justifiquem a retirada do nível de risco H.

Toda a reclassificação terá que ter aprovação do Comitê de Crédito. Esta aprovação poderá ser individual (vide modelo do formulário de Reclassificação - Anexo 6) ou coletiva (em relação - vide anexo 7), passando esta classificação a ser considerada como inicial.

### RECLASSIFICAÇÃO AUTOMÁTICA:

Quando um contrato for liquidado, para efeito de risco esta classificação deve ser desconsiderada, passando a valer as classificações dos demais contratos em aberto, mantendo-se o critério da classificação do cliente do contrato de maior risco.

## 4 Responsabilidade e autoridade

### 4.1 ASSISTENTE I ao ASSISTENTE III

Recebimento de solicitações de crédito; conferência de documentação; consultas ao sistema on-base para verificação de dossiês cadastrais digitalizados; consultas ao Serasa/Sisbacen e outras entidades conveniadas; obtenção de informações bancárias e comerciais; implantação de propostas de crédito; confecção de propostas para substituição de garantias.

### 4.2 ANALISTA I ao ANALISTA III

Recebimento de solicitações de crédito; conferência de documentação; consultas ao sistema on-base para verificação de dossiês cadastrais digitalizados; consultas ao Serasa/Sisbacen e outras entidades conveniadas; obtenção de informações bancárias e comerciais; implantação de propostas de crédito; confecção de propostas para substituição de garantias.

Realização de análise de crédito com base em critérios técnicos, conhecimento de mercado e produtos, identificação de riscos e oportunidades através de recomendações verbais ou escritas, buscando

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 16 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

prevenir riscos e dar subsídios para tornar as propostas de crédito viáveis.

#### 4.3 COORDENADOR DE CREDITO

Manutenção, divulgação e consolidação da Política de Crédito e Procedimentos; coordenação da equipe; revisão/validação das propostas de crédito para apresentação das mesmas ao Comitê ou recusa de propostas sem apresentação ao Comitê.

### 5 Diagrama de fluxo

FP02105 e FP02108

### 6 Lista dos registros

Lista de Registro da Qualidade do Departamento de Crédito - 302181

### 7 Definições, siglas e abreviaturas

Volvo SF: Volvo Serviços Financeiros

GR: Representante de Campo

VdB: Volvo do Brasil Veículos Ltda.

CNV: Consórcio Nacional Volvo

Control: Controle de Propostas (Sistema interno da Volvo Serviços Financeiros, específico da área de Crédito)

Siens: Sistema de Informações e engenharia de Sistema Ltda. (específico do CNV)

IRPF: Imposto de renda pessoa física

BO: Boletim de Ocorrência

CRV: Certificado de registro de veículos

PJ: Pessoa jurídica

PF: Pessoa física

PL: Patrimônio líquido

### 8 Anexos

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 17 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

## Anexo 1 – Ficha de Crédito

 Serviços Financeiros	CONCESSIONÁRIA	GERENTE
	FILIAL	VENDEDOR (Nome Completo)

PROPONENTE     
  AVALISTA     
  LIGADA

**INFORMAÇÕES CADASTRAIS**

Pessoa Jurídica..... Preencher itens "A" (se for o proponente), "B", "C", "D" e "E"  
 Pessoa Física..... Preencher itens "A" (se for o proponente), "B", "D", "E" e "F"  
 Firma Individual / ME..... Preencher itens "A" (se for o proponente), "B", "D", "E" e "F"

---

**Razão social / Nome Completo** \_\_\_\_\_ **CNPJ ou CPF** \_\_\_\_\_

**SOLICITAÇÃO DE CRÉDITO => CONDIÇÕES DA OPERAÇÃO**

	DESCRIÇÃO COMPLETA DO(S) BEM(INS)	FAB/MOD	R\$ FATURAMENTO	
Quantidade <input type="text"/>	_____	/	_____	valor unitário
	_____	/	_____	valor unitário

Crédito pretendido R\$  % Financ  Prazo  Carência   
 Modalidade  Spread\*  Juros\*  \* É obrigatório preencher juros e/ou spread  
 Se Consórcio: Grupo  Cota   
 Taxa promocional de planos divulgados? Sim  Não

**Forma da entrada**

Recursos próprios   
  Venda de usado \_\_\_\_\_   
  Parcelada junto a concessionária   
  Outros \_\_\_\_\_

**A** **Observações sobre a operação**

(Garantia adicional, aplicação do bem, tipo de carroceria/SR e forma de aquisição, etc). Este campo deve também ser utilizado em caso de aquisição de mais bens)

**Avalistas da operação:**

Nome _____	CNPJ/CPF _____
Nome _____	CNPJ/CPF _____
Nome _____	CNPJ/CPF _____
Nome _____	CNPJ/CPF _____

---

**B** **1 - ENDEREÇO**

Endereço (Rua, Av., Nº) \_\_\_\_\_ Há Quanto Tempo \_\_\_\_\_

Bairro \_\_\_\_\_ Cidade \_\_\_\_\_ UF \_\_\_\_\_ CEP \_\_\_\_\_ Caixa Postal \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**2 - ATIVIDADE** (em caso de Pessoa Física informar o tempo que esta na atividade) \_\_\_\_\_ **Constituição da Empresa** \_\_\_\_\_

Ramo \_\_\_\_\_

---

**C** **3 - DADOS GERAIS DA EMPRESA**

Nome Comercial / Fantasia \_\_\_\_\_ Nome do Grupo Econômico \_\_\_\_\_

Capital Social R\$ _____	Capital Realizado R\$ _____	Capital Aberto	Controle Acionário
		Sim Não	Privado Estadual Nacional Estrangeiro

Empresa (s) a que Sucede e Data (s) da Sucessão \_\_\_\_\_ Data última alteração Contratual \_\_\_\_\_ CNPJ \_\_\_\_\_

**Importa ?**  Sim, % S/ Compras: \_\_\_\_\_  Não \_\_\_\_\_ **Exporta ?**  Sim, % S/ Compras: \_\_\_\_\_  Não \_\_\_\_\_ Principais Produtos Vendidos \_\_\_\_\_ % S/ Vendas \_\_\_\_\_

**4 - REGIME de TRIBUTAÇÃO**

Lucro Real  Lucro Presumido  Optante pelo Simples

Empresa Lucro Real enviar por fax obrigatoriamente 02 últimos balanços com os respectivos demonstrativos de resultados mais Balanço Atualizado ou os 03 últimos balanços com os respectivos demonstrativos de resultados.

**5 - ACIONISTAS / SÓCIOS / TITULAR**

## Anexo 1 – Ficha de Crédito

<b>C</b>	<b>6 - DIRETORES / SÓCIOS-GERENTES</b> (Favor informar todos os administradores da empresa)				Mandato Atual	
					Data Eleição	Término
	1.					
	2.					
	3.					
	4.					
5.						
<b>D</b>	<b>7 - OS DIRETORES / SÓCIOS OU TITULAR PARTICIPAM DE OUTRAS EMPRESAS?</b>					
	Sim <input type="checkbox"/> Neste caso, obrigatório o preenchimento do quadro abaixo Não <input type="checkbox"/>					
	Nome do Sócio / Diretor / Titular		Nome da Empresa que Participa		CNPJ	% Partic.
<b>E</b>	<b>8 - REFERÊNCIAS BANCARIAS</b>					
	Banco		Agência		Telefone	
<b>E</b>	<b>9 - PRINCIPAIS CLIENTES</b>					
	Cliente		% Sobre Vendas		Telefone	
<b>E</b>	<b>10 - FORNECEDORES</b>					
	Nome		Volume mensal de compras		Telefone	
<b>E</b>	<b>11 - FATURAMENTO</b>					
	Indicar os últimos 6 meses					
	Mês/Ano		Valor R\$		Comentários sobre eventuais variações do faturamento:	
<b>E</b>	<b>12 - RELAÇÃO DE FROTA</b> (Preencher os campos abaixo, ou, enviar via fax a relação de frota e endividamento)					
	<b>CAMINHÕES</b>					
	Qtd. Veículos Leves		Qtd. Veículos Pesados		Qtd. De Veículos - Livres	
	VOLVO		SCANIA		MERCEDES	
	Leves Pesados		Leves Pesados		Leves Pesados	
VOLKSWAGEN		FORD		OUTROS		
Leves Pesados		Leves Pesados		Leves Pesados		
Idade até 5 anos		Idade de 6 a 10 anos		Idade com mais de 10 anos		
<b>OUTROS EQUIPAMENTOS:</b> (Semi-reboques, máquinas, etc e o respectivo endividamento). No caso da proposta ser equipamentos VOLVO CE, informar detalhadamente os equipamentos com o respectivo endividamento ou enviar a relação por fax.						
<b>Endividamento da Frota</b> (preencher abaixo ou enviar via fax relação de endividamento)						
INSTITUIÇÃO	MODALIDADE	PRAZO TOTAL PAGAS	PARCELA	SALDO DEVEDOR	BEM FINANCIADO	

## Anexo 1 – Ficha de Crédito

<b>FAZ SEGURO</b> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>		Seguradora		Tipo (Total, RCF)		Seguradora		Tipo (Total, RCF)		
<b>13- BENS IMÓVEIS</b>										
<b>Quantidade:</b>		<b>Tipo de comprovação</b>				<b>Valor Total:</b>				
		<input type="checkbox"/> IR <input type="checkbox"/> Escritura <input type="checkbox"/> Registro				R\$				
<b>E</b>	Espécie (urbano, rural, comercial, etc)			Localização (Endereço e Município)						
	Área do Terreno		Área Construída		Valor Atual no Mercado R\$		Tem Ônus?		Tem Hipoteca?	
							<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
	Espécie (urbano, rural, comercial, etc)			Localização (Endereço e Município)						
	Área do Terreno		Área Construída		Valor Atual no Mercado R\$		Tem Ônus?		Tem Hipoteca?	
							<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Espécie (urbano, rural, comercial, etc)			Localização (Endereço e Município)							
Área do Terreno		Área Construída		Valor Atual no Mercado R\$		Tem Ônus?		Tem Hipoteca?		
						<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
<b>14- DADOS PESSOAIS</b>										
RG nº / UF			Dt Nascimento			Naturalidade (Cidade/UF)				
Filiação					Mãe:					
Pai:					Mãe:			Tempo de Serviço		
Atividade					Cargo			Tempo de Serviço		
Endereço					CEP			Telefone		
<b>F</b>	Atividade Anterior					Cargo			Tempo de Serviço	
	Endereço					CEP			Telefone	
	Renda mensal (Salário/pro-labore)			Outras rendas			Proveniente de...			
<b>CASADO</b> SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>										
Nome do Cônjuge										
Data de Nascimento		Naturalidade (Cidade/UF)		RG		Órgão Expedidor		UF	CPF	
Firma onde trabalha					Cargo			Telefone		
Endereço					Cidade			Tempo de Serviço		
<p>*Autorizo (amos) expressamente V.Sas. a verificarem os dados constantes desta ficha cadastral e a obterem e fornecerem informações cadastrais perante outras fontes, Bacen e instituições Financeiras, inclusive quanto à existência e a valores de operações de crédito e Central de Risco de Crédito. Para efeito de atualização cadastral, autorizo (amos) a inclusão de dados de operações de crédito realizadas com V.Sas. no cadastro da Serasa, Central de Risco de Crédito e outros; bem como, utilizar para fins administrativos as informações cadastrais obtidas*.</p>										
<b>Declaramos que as informações prestadas são expressão da verdade</b>										
Local e Data					Assinatura					

## Anexo 2 – Ficha de Crédito

<b>VOLVO</b> Serviços Financeiros		<b>FICHA CADASTRAL</b>		CLIENTE VSF		CONCESSIONÁRIA
				SIM	NÃO	FILIAL
Nome Completo				CNPJ ou CPF		<input type="checkbox"/> PROPONENTE <input type="checkbox"/> AVALISTA
<b>INFORMAÇÕES CADASTRAIS</b>						
Pessoa Jurídica..... Preencher itens "A" e "B" Pessoa Física..... Preencher itens "A" e "C" Firma Individual..... Preencher itens "A", "B" e "C"						
<b>1 - ENDEREÇO</b>						
Endereço (Rua, Av., Nº)					Há Quanto Tempo	
Bairro	Cidade	UF	CEP	Caixa Postal		
Telefone	Fax	E-mail	Data Nascimento ou Constituição da Empresa			
Endereço para Correspondência (caso seja diferente do endereço acima)						
Bairro	Cidade	UF	CEP	Caixa Postal		
<b>2 - IMÓVEIS</b>						
(Relacionar os 02 (dois) principais imóveis)			Quant. →	Valor Total → R\$		
Espécie		Localização (Endereço e Município)				
Área do Terreno	Área Construída	Valor Atual no Mercado	Tem Ônus? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Tem Hipoteca? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
Espécie		Localização (Endereço e Município)				
Área do Terreno	Área Construída	Valor Atual no Mercado	Tem Ônus? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Tem Hipoteca? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
<b>3 - PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS EMPRESAS</b>						
<input type="checkbox"/> Sim. Neste caso solicitamos o preenchimento do quadro abaixo			<input type="checkbox"/> Não			
Empresa de que Participa	CNPJ	Sede (Cidade / Estado)	Capital Social R\$	% Partic.		
<b>4 - REFERÊNCIAS BANCARIAS</b>						
Banco	Agência	Telefone				
<b>5. Nome Comercial / Fantasia</b>						
Nome do Grupo Econômico						
6. Capital Social R\$	Capital Realizado R\$	Capital Aberto <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Controle Acionário <input type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Estrangeiro			
7. Empresa (s) a que Sucede e Data (s) da Sucessão			Data última alteração Contratual	CNPJ		
NOME						
<b>8 - REGIME TRIBUTÁRIO</b>						
<input type="checkbox"/> Lucro Real		<input type="checkbox"/> Lucro Presumido		<input type="checkbox"/> Isenta		
Nome da Pessoa para Esclarecimento sobre Balanço / Cadastro						
<b>9 - ATIVIDADE</b>						
Ramo		Principais Produtos Vendidos			% S/ Vendas	
Importa ? <input type="checkbox"/> Sim, % S/ Compras: <input type="checkbox"/> Não		Exporta ? <input type="checkbox"/> Sim, % S/ Compras: <input type="checkbox"/> Não				
<b>10 - ACIONISTAS / SÓCIOS / TITULAR</b>						
Nome	CNPJ ou CPF	Nacionalidade	Entrada na Empresa Mês/Ano	Participação S/ Capital		
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

## Anexo 2 – Ficha de Crédito

<b>NOME COMPLETO :</b>						
<b>11 - DIRETORES / SOCIOS-GERENTES (Favor informar todos os administradores da empresa)</b>						
Nome		CPF	Cargo	Diretor desde	Mandato Atual Data Eleição    Término	
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
<b>12 - OS DIRETORES / SOCIOS OU TITULAR PARTICIPAM DE OUTRAS EMPRESAS?</b>						
<input type="checkbox"/> Sim. Neste caso solicitamos o preenchimento do quadro abaixo. <input type="checkbox"/> Não						
Nome do Sócio / Diretor / Titular		Nome da Empresa que Participa		CNPJ	% Partic.	
<b>13 - PRINCIPAIS CLIENTES</b>						
Cliente		CNPJ		% Sobre Vendas		
<b>14 - FORNECEDORES</b>						
Nome		CNPJ		Telefone		
<b>15 - FAZ SEGURO</b> <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> RCF (só terceiros) <input type="checkbox"/> Não. Motivo :						
Seguradora		Vencimento		Seguradora		Vencimento
<b>16 - DADOS PESSOAIS</b> RG nº / UF    Naturalidade (Cidade/UF)						
Filiação						
Firma onde trabalha			Cargo	Telefone		
Endereço			CEP	Tempo de Serviço		
Firma Anterior			Cargo	Telefone		
Endereço			CEP	Tempo de Serviço		
Salário		Outros		Proveniente de...		
<b>17 - DADOS DO CONJUGE</b>						
Nome do Cônjuge						
Data de Nascimento	Naturalidade (Cidade/UF)	RG	Orgão Expedidor	UF	CPF	
Firma onde trabalha			Cargo	Telefone		
Endereço			Cidade	Tempo de Serviço		
*Autorizo (amos) expressamente V.Sas. a verificarem os dados constantes desta ficha cadastral e a obterem e fornecerem informações cadastrais perante outras fontes, Bacen e instituições Financeiras, inclusive quanto à existência e a valores de operações de crédito e Central de Risco de Crédito. Para efeito de atualização cadastral, autorizo (amos) a inclusão de dados de operações de crédito realizadas com V.Sas. no cadastro da Serasa, Central de Risco de Crédito e outros; bem como, utilizar para fins administrativos as informações cadastrais obtidas.						
Declaramos que as informações prestadas são expressão da verdade						
Local e Data				Assinatura		
<b>DOCUMENTOS A ANEXAR (Solicitamos a gentileza de anexar os seguintes documentos)</b>						
<b>Pessoa Jurídica</b>						
<input type="checkbox"/> Fotocópia do Cartão de CGC da Empresa ; <input type="checkbox"/> 3 últimos Balanços, balancete mais recente ; <input type="checkbox"/> Cartão de Assinatura, modelo VSF, abonado por instituição financeira ou reconhecidas as assinaturas em cartório ; <input type="checkbox"/> Instrumentos Sociais : a) Firma Individual - documento de constituição e última alteração de aumento de capital ; b) Ltda - contrato social, alteração contratual de ingresso e saída de sócios e última alteração contratual referente a aumento de capital social ; c) S.A. e Cooperativas - ata da assembléia que aprovou os estatutos em vigor, atas de eleições da atual Diretoria e do Conselho de Administração e ATA do último aumento de capital social ; <input type="checkbox"/> Empresas isentas ou optantes pelo lucro presumido, cópia do Imposto de Renda, ou Declaração de Lucro Presumido ; <input type="checkbox"/> Relação de frota da empresa - indicar marca, modelo, ano, livres e onerados, indicando o credor, valor da última parcela e parcelas à vencer; <input type="checkbox"/> Relação de faturamento da empresa nos últimos 06 (seis) meses ;						
<b>Pessoa Física</b>						
<input type="checkbox"/> Cartão de assinatura, modelo VSF, abonado por instituição financeira ou reconhecidas as assinaturas em cartório ; <input type="checkbox"/> Documentos pessoais (CIC, RG) ; <input type="checkbox"/> Declaração Imposto de Renda Atualizada ; <input type="checkbox"/> Relação de Frota, indicar marca, ano, livres e onerados (Indicar credor)						



## Anexo 3 - Proposta de Crédito

RELATÓRIOS - [Visualização]

Busca Cliente Proposta : Solic./Prop. : 000020330/001 Status : CANCELADA Saída

Zoom : 59 Cópias : 1 Fechar

Proposta de Crédito

Propornte Data Proposta No

TESTE SISTEMA 03/05/2004 203301

1. Identificação

Empresa

BANCO VOLVO (BRASIL) SA

Concessionaria Chave Negoc

VOLVO DO BRASIL VEICULOS LTDA MATRIZ

2. Proponente

CNPJ ou CPF Código Nome

31.861.769/0002-61 333664 TESTE SISTEMAS

Cidade UF IA Condição Nome do Abastecedor

Nome de Grupo Interconexão

3. Composição Societária

CNPJ ou CPF Nome % part. Controla

4. Avalistas da Operação

CNPJ ou CPF Código Nome

027.665.199-91 491000 TESTE

5. Classificação de Risco

Marca Atual Marca de Garantia Crédito Strong

B

6. Condições da Operação

Descrição do Item	Ativ.	Ativ. e	Vlr. Fabricante	Vlr. Mercado	Qtz.
A DEFINIR	0	0	1,00	1,00	1
Valor Fabricante	Porcent. do Vlr. Fabricante		Porcent. do Vlr. Mercado		
1,00	100,00		100,00		
Modalidade de Cobertura	Taxa	Carência	% anual	Juros	Ativa
FINANCIAMENTOS	1			0,00	0,00

Observações da operação

7. Garantias Adicionais

Descrição	Ativ. Ind.	Ativ. Ext.	Valor
			0,00

8. Total do Risco

Marca Avaliada (segundo art. 16)	Crédito (valor de crédito em 16)	Crédito Apreciado (segundo art. 16)
0,00	1,00	0,00
Total de Marca (valor de crédito)	Total das Garantias em 16	Total de Marca (valor de crédito)
1,00	1,00	0,00

9. Relacionamento Indireto

CNPJ ou CPF Nome Tipo de relacionamento

9.1 Participações em Empresas

Nome do titular (controlador, administrador, etc.)	CNPJ, em posse	Nome da empresa	% de Particp.

BANCO VOLVO (BRASIL) SA Página : 1

05/05/2004 16:36:16

Office Deleted Items - ... CONTROL - ORA... SIENS SQV - MARIA BE... 302107.29821.d... RELATÓRIO DE ...

## Anexo 3 - Proposta de Crédito

RELATÓRIOS - [Visualização - Página 2 de 4]

Busca Cliente    Proposta :    Solic. Prop. : 000020330 001    Status : CANCELADA    X Saída

Zoom : 99    Cópias : 1    X Fechar

**Proposta de Crédito**

Proposta: PROPOSTA    Status: CREDITO

10. Fontes de Consulta

Nome: TJPASA

11. Análise do Proponente (Histórico de empresa - comportamento de pagamento - VFCRMV)

	VFCRMV - VFCRMV	VFCRMV - VFCRMV
Tempo de Trabalho	0,00	0,00
Tempo de Resposta	0,00	0,00
Tempo de Entrega de Materiais	0,00	0,00
Tempo de Instalação	0,00	0,00

12. Análise da Proposta - Cadastrado

CODIGO	DESCRICO	VALOR	UNID	QUANT	VALOR	DESCRICO	VALOR

Microsoft Office Word 2003

05/05/2004    16:36:16    CONTROL

Office    Deleted Items...    CONTROL - CNA...    SIENS    SQV - MARIA DE...    RELATÓRIO DE ...    16:39

## Anexo 3 - Proposta de Crédito

RELATÓRIOS - [Visualização - Página 3 de 4]

Busca Cliente Proposta: Solic. Prop.: 000020330-001 Status: CANCELADA Saída

Zoom: 59 Cópias: 1 Fechar

Proposta de Crédito

Proposta de	Data	Proposta de
TESTE EXTERNA	2004/05/16	TESTE

13. Análise Analítica - Cadastral

Análise = TESTE

Atividade	Atividade	Responsável	Ass. Cont.	Emprego

Inclusão

Valor Total

000

Origem

14. Outras Informações

15. Razão de Votar

(Para o sistema de crédito)

SIM

Observações

Assinatura do Analista

Assinatura do Coordenador

Responsável pela Análise

Responsável pela Área de Crédito

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

BANCO VOLVO (PRAS) S.A. Página 3

05/16/2004 16:36:10 CONTROL

Office Microsoft

Start Deleted Items - ... CONTROL - ORA... SEENS SOV - MARIA DE... 302107\_29821.d... RELATÓRIO DE ... 16:49

## Anexo 3 - Proposta de Crédito

RELATÓRIOS - [Visualização - Página 4 de 4]

Busca Cliente Proposta : Solic./Prop. : 0000020330/001 Status : CANCELADA Saída

Zoom : 59 Cópias : 1 Fechar

Proposta de Crédito

Proposta nº	Data	Proposta No.
TESTE INTERNAS	03/05/2004	203301

16. Parecer do Comitê

Aprovado  Não aprovado  Inconclusivo e para o MM A.L.

\_\_\_\_\_  
Data: 03/05/2004

Aprovado por Alguém Superior  Não aprovado por Alguém Superior  Cancelado

Melhor erro/chaufe ? \_\_\_\_\_  
Nova descrição \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CADASTRAMENTO  
INCORRETO.

BANCO VOLVO (BRASIL) S/A Página : 4

05/05/2004 16:36:16 CONTROL

Office Microsoft

Start Inbox - Microsoft... CONTROL - ORA... SIENS SOV - MARIA BE... 302107.29821.d... RELATÓRIO DE ... 16:44

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 26 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

## Anexo 4 – Formulário de Liberação/Substituição de Garantia

**VOLVO SERVIÇOS FINANCEIROS**  
Formulário de Liberação  / Substituição  de Garantias

CONCESSIONÁRIA.....: \_\_\_\_\_  
 CLIENTE.....: \_\_\_\_\_  
 GRUPO/QUOTA - Nº CONTRATO..: \_\_\_\_\_ SALDO DEVEDOR:    
 PRAZO/ATUAÇÃO: \_\_\_\_\_

MOTIVO.....:  Venda  Sinistro  Outros: \_\_\_\_\_

BEM A SER LIBERADO.....: Modelo: \_\_\_\_\_  
 BEM OFERECIDO EM SUBSTITUIÇÃO: Modelo: \_\_\_\_\_ Chassi: \_\_\_\_\_

**SITUAÇÃO ATUAL DO CONTRATO (garantias):**

Tipo/Modelo	Valor Molicar		
_____	_____	<table border="1" style="width: 100%; height: 30px;"> <tr> <td style="text-align: center;">% s/ saldo devedor</td> </tr> </table>	% s/ saldo devedor
% s/ saldo devedor			
_____	_____		
_____	_____		
TOTAL _____			

**SITUAÇÃO PROPOSTA (garantias):**

Tipo/Modelo	Valor Molicar		
_____	_____	<table border="1" style="width: 100%; height: 30px;"> <tr> <td style="text-align: center;">% s/ saldo devedor</td> </tr> </table>	% s/ saldo devedor
% s/ saldo devedor			
_____	_____		
_____	_____		
TOTAL _____			

**OUTROS RISCOS (BANCO / CNV):**

MODALIDADE	EMIÇÃO	PARCELAS			ATRASOS		SALDO DEVEDOR	GARANTIAS		
		TOTAL	PAGAS	A VENCER	QTDE	MÁXIMO		TIPO/MODELO	VALOR	%

**OBSERVAÇÕES:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**SERASA/OUTRAS OBSERVAÇÕES:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**DESPACHO DO COMITÊ:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## Anexo 5 - Correspondência - Reclassificação de Clientes

Folha 1



Serviços Financeiros

Curitiba/PR, de de 200\_.

### AOS CLIENTES DA VOLVO SERVIÇOS FINANCEIROS

Prezado(s) Senhor(es)

Como cliente da Volvo Serviços Financeiros queremos ter os seus detalhes cadastrais sempre atualizados e corretos. A qualidade de nossos serviços e a nossa agilidade na análise de novos financiamentos depende disto.

Recentemente o Banco Central determinou que as Instituições Financeiras mantivessem atualizados os cadastros dos clientes com operações de crédito ativas. Neste sentido pedimos a sua compreensão e gentileza de nos auxiliar neste processo encaminhando a atualização cadastral.

A atualização é simples: Basta preencher o formulário que segue em anexo, retornando-o juntamente com os documentos solicitados, utilizando-se do envelope com porte pago (também anexo).

Temos a honra de tê-lo em nossa carteira de crédito, agradecemos a sua atenção e colaboração.

Caso tenha alguma dúvida, favor entrar em contato conosco através do telefone 0800 41 3033.

**Atenciosamente**  
**Volvo Serviços Financeiros**  
**Departamento de Crédito**

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 28 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

# VOLVO

Instrução de Trabalho

Folha 2

NOME DA EMPRESA:	CNPJ:
------------------	-------

## ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇOS:

ENDEREÇO DA EMPRESA/SEDE:			
RUA/AV.:	_____	Nº	_____
BAIRRO:	_____	CIDADE	_____
		UF	_____
		CEP	_____
CAIXA POSTAL	_____	TELEFONE	_____
		FAX	_____
		E-MAIL	_____

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIAS (caso seja diferente do endereço acima):			
RUA/AV.:	_____	Nº	_____
BAIRRO:	_____	CIDADE	_____
		UF	_____
		CEP	_____
CAIXA POSTAL	_____	TELEFONE	_____
		FAX	_____
		E-MAIL	_____

## COMPOSIÇÃO SOCIETÁRIA ATUAL:

NOME	CPF	% PARTICIPAÇÃO

FATURAMENTO MÉDIO MENSAL:
---------------------------

\_\_\_\_\_  
(assinatura)

## FAVOR ANEXAR:

- Dois (2) últimos Balanços e Balancete atualizado;
- Relação de frota (com identificação de ônus);
- Abertura do endividamento financeiro;
- Cópia da última alteração do Contrato Social ou, no caso de S/A's, Ata da eleição da atual diretoria;

código doc.: 302107	elaborador: MARIA BERNADET BUBNIAK	edição: 08	página: 29 de 33
------------------------	---------------------------------------	---------------	---------------------

## Anexo 6 - Formulário de Reclassificação de Clientes

RECLASSIFICACAO DE CLIENTES

```
+--Codigo---Nome-----+ +-Dt. Correspondencia--+
|   XXXXXX|  XXXXXXXX XXXX X   XXXXX XXXX   | |   XX/XX/XX   |
+-----+
+-Concessionaria-----+ +-Class. Atual--+ +-Dt. Retorno--+
|  XXXXXXXX X XXXXXXXX X XX   | |   X   | |   / /   |
+-----+ +-----+ +-----+
```

Risco do Cliente

```
-----R$ mil-
|   FINANCIADO - DIRETO   |  XXXXXXXO XXXX X   XXXXX XXXX
+-----+
```

```
-----PRESTACOES--  --PG. ATRAS--
| CLIENTE      EMISSAO PRO PRINC.  TOT PAG VIN ATR TOT >ATR REN/CON RISCO|
| XXXXXXXX XXXX X  XX/XX/XX FIN      37  46  10  36  0    1    2N    73 |
|                                                    73 |
+-----+
```

Risco Consolidado

```
-----R$ mil-
|   FINANCIADO - RISCO DIRETO..... 73 |
|   FINANCIADO - RISCO COMO AVALISTA..... 0 |
|   FINANCIADO - RISCO COMO INDIRETO..... 0 |
+-----+
|   RISCO TOTAL 73 |
+-----+
```

+Atualizacao Cadastral-----

|Porte:

|Fat. Medio:

|Imoveis:

|

|Serasa:

+-----+

+Parecer do Comite-----

|

+-----+

+Reclassificacao-----

|

|

+-----+ Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Assinaturas



## Anexo 7 - Listagem para Assinatura do Comitê Reclassificação de Clientes

### RECLASSIFICAÇÃO DE CLIENTES / BACEN

Ref.: \_\_\_\_\_ /200

Código	CLIENTE	CLASSIFICAÇÃO ATUAL	RECLASSIFICAÇÃO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

ALTERAÇÕES NAS CLASSIFICAÇÕES:

APROVAÇÃO DO COMITÊ:

\_\_\_\_\_

data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

## ANEXO 8 – MÉDIA DE VALORES – FATURAMENTO VOLVO PARA CLIENTES

### MÉDIA VALORES -> FATURAMENTO VOLVO PARA CLIENTES - MARÇO/2003

**MÉDIA VALORES -> FATURAMENTO VOLVO - NH's**

MUNICÍPIO	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 1.142,187	MÉDIA 300 682	MÉDIA 300 694	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 682,507
<b>MUNICÍPIO BARRAS</b>	<b>188.254</b>	<b>24.282.222</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>MÉDIA FATURADA</b>	<b>1.981.611</b>	<b>224.193.021</b>	<b>18</b>	<b>228.300</b>	<b>1</b>	<b>222.900</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

36 FMS FATURADOS

**MÉDIA VALORES -> FATURAMENTO VOLVO - FH's**

MUNICÍPIO	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 842,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 684,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507	MÉDIA 300 482,507
<b>MUNICÍPIO BARRAS</b>	<b>150.204</b>	<b>181.281.522</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>MÉDIA FATURADA</b>	<b>1.981.611</b>	<b>224.193.021</b>	<b>18</b>	<b>228.300</b>	<b>1</b>	<b>222.900</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

348 FMS FATURADOS

**MÉDIA VALORES -> FATURAMENTO VOLVO - FM's**

MUNICÍPIO	MÉDIA 300 682,507	MÉDIA 300 684,507	MÉDIA 300 684,507	MÉDIA 300 684,507	MÉDIA 300 684,507					
<b>MUNICÍPIO BARRAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>177.000</b>	<b>2</b>	<b>150.007</b>	<b>11</b>	<b>230.000</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>MÉDIA FATURADA</b>	<b>1.981.611</b>	<b>224.193.021</b>	<b>18</b>	<b>228.300</b>	<b>1</b>	<b>222.900</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

10 FMS FATURADOS

F) MÉDIA VALORES DE FATURAMENTO COM F) AO LADO DEBEM OBRIGATORIAMENTE SER ATRIBUÍDA A "FMTA" POR FATURAMENTO COM VALORES DE FATURAMENTO DE FATURADOS E FATURADOS (F) NÃO EXISTEM VALORES - 10 vezes Faturados  
 F) MÉDIA DE FATURAMENTO COM F) AO LADO DEBEM OBRIGATORIAMENTE SER ATRIBUÍDA A "FMTA" POR FATURAMENTO COM VALORES DE FATURAMENTO DE FATURADOS E FATURADOS (F) NÃO EXISTEM VALORES - 10 vezes Faturados  
 F) VALORES DE FATURAMENTO COM F) AO LADO DEBEM OBRIGATORIAMENTE SER ATRIBUÍDA A "FMTA" POR FATURAMENTO COM VALORES DE FATURAMENTO DE FATURADOS E FATURADOS (F) NÃO EXISTEM VALORES - 10 vezes Faturados

TOTAL DE 318 CARRINHOS FATURADOS

## 9 Análise crítica e aprovação

Nome

BERTINO JORGE NETTO

**ANEXO II**

**CONTROLE DE REGISTROS DA QUALIDADE DO DEPARTAMENTO DE COBRANÇA**

## Controle de Registros da Qualidade do 302161 Departamento de Cobrança

### 1 Objetivo

Estabelecer a sistemática para a identificação e rastreabilidade de produtos gerados no processo de cobrança das empresas Banco Volvo (Brasil) SA, Volvo Leasing Arrendamento Mercantil (Brasil) S/A, Consórcio Nacional Volvo S/C (cotas contempladas e não contempladas). e Volvo Corretora de Seguros Adm. e Serviços Ltda.

### 2 Referências

Nome	Número
Cobrança Consórcio Contemplado	302046
Cobrança - Financiamento/Leasing e Leasing Operacional	302087
Cobrança Consórcio - Cotas Não Contempladas	302099
Consórcio - Emissão de Boleto/Débito Automático	302100
Banco e Leasing - Emissão de Boleto/Débito Automático e Carnês	302102
Cobrança - Seguros	302251
Cobrança - Financiamento e Leasing	FP02049
Cobrança - Consórcio Nacional Volvo	FP02058
Cobrança de Não Contemplados - Processo Interno	FP02061
Emissão de Boleto/Débito Automático - Consórcio	FP02062
Não Contemplados - Cobrança	FP02064
Boleto/Débito Automático e Carnês - Financiamento e Leasing	FP02066
Cobrança - Junção de Cotas	FP02067
Cobrança - Troca de Bem Objeto	FP02068
Cobrança - Seguros	FP02202
Leasing Operacional - Cobrança	FP02247
Cobrança - PTLT	P02072

### 3 Descrição

#### 3.1. Geral

Os produtos gerados durante o processo de cobrança conforme seus procedimentos, estão identificados conforme tabela no item 6.

### 4 Responsabilidade e autoridade

#### 4.1. Assistente Junior ao Assistente Pleno

- Coletar, indexar, arquivar, manter, reter e dispor no arquivo local os registros da qualidade
- Tratar os registros da qualidade como definido do PQ200255

código doc.: 302161	elaborador: GISELE MASSANEIRO BATISTA	edição: 06	página: 1 de 6
------------------------	--	---------------	-------------------

## 4.2. Analista Junior

- Coletar, indexar, arquivar, manter, reter e dispor no arquivo local os registros da qualidade
- Tratar os registros da qualidade como definido do PQ200255

## 4.3. Coordenador de Cobrança

- Coletar, indexar, arquivar, manter, reter e dispor no arquivo local os registros da qualidade
- Tratar os registros da qualidade como definido do PQ200255

## 5 Diagrama de fluxo

Não aplicável

## 6 Lista dos registros

- 6.1 Relatório do Serasa - Banco
- 6.2 Notificação Extra Judicial – Banco e Consórcio
- 6.3 Agenda de Cobrança – Concórcio – SNS 0501
- 6.4 Recibos – Banco e Consórcio
- 6.5 Relatório Mov. Diário do Caixa – Consórcio – SNS 2103
- 6.6 Relatórios de Clientes Inclusos e Excluídos do Serasa - SNS 8004 - Consórcio
- 6.7 Relatório de Arquivo Retorno do Serasa - SNS – 8007 - Consórcio
- 6.8 Livro Protocolo de Cobrança - Banco
- 6.9 Carta de Quitação – Sinistro \_ Banco e Consórcio
- 6.10 Consulta de Agenda de Vencimentos do Mês - Banco
- 6.11 Relatório de Crítica de Baixas – Banco e Consórcio
- 6.12 Relação de atraso contemplados – Consórcio – SNS 7718
- 6.13 Carta para devolução de cheque – Banco e Consórcio
- 6.14 Resumo de Cotas por Revenda - Consórcio
- 6.15 Extrato de Conta Corrente – Consórcio – SNS 0501
- 6.16 Demonstrativo de Termo de Recuperação – Consórcio – SNS 0514
- 6.17 Arquivo de Retorno do Banco – débito automático – Banco e Consórcio
- 6.18 Depósitos não identificados - Consórcio
- 6.19 Resumo de Risco do Cliente - Banco
- 6.20 Relatório de Crítica do arquivo retorno – Banco e Consórcio
- 6.21 Listagem dos avisos de cobrança emitidos (sintético) – Banco e Consórcio
- 6.22 Listagem dos avisos de cobrança emitidos (analítico) – Banco e Consórcio
- 6.23 Arquivo CB (Boletos)
- 6.24 Relação para conferência da Emissão de Boletos/Déb.Aut./Carnês
- 6.25 Arquivo DC (Débito Automático)
- 6.26 Carta de envio de carnê – Banco
- 6.27 Carta de Cobrança – Consórcio
- 6.28 Carta de Cobrança – Banco
- 6.29 Extrato de Baixas de Comissões – Seguros

Identificação do Registro	Responsável pela Coleta	Acesso	Indexação	Meio de Arquivo	Forma de Armazenamento	Tempo Mínimo de Guarda
---------------------------	-------------------------	--------	-----------	-----------------	------------------------	------------------------

código doc.: 302161	elaborador: GISELE MASSANEIRO BATISTA	edição: 06	página: 2 de 6
------------------------	--	---------------	-------------------

# VOLVO

## Instrução de Trabalho

		Local Arq.	Respon-sável				Local	Arquivo Inativo
6.1 Relatório do serasa - Banco	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Armário do Departamento de Cobrança	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Por data de realização em ordem crescente.	Impresso	Pasta	Por no mínimo 3 meses.	-
6.2 Notificação extra judicial - Banco e Consórcio	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Arquivo Geral	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Grupo/quota ou código do cliente	Impresso	Processo	Pgto da parcela ou envio para o jurídico	-
6.3 Agenda de cobrança - Consórcio	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Sistema siens	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Nome do consorciado, grupo/quota.	Sistema Siens	Sistema siens	Enquanto a cota estiver ativa	-
6.4 Recibos - Banco e Consórcio	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Arquivo geral	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Grupo/quota ou código do cliente.	Impresso	Movimento Contábil do Grupo	3 meses no Departamento de Contabilidade	10 anos no CEDOC
6.5 Rel.Mov.Diário do caixa - Consórcio	Assistente Junior ao Analista Pleno	Armário do Dpto de cobrança	Assistente Junior ao Analista Pleno	Ordem crescente de data	Impresso	Pasta	Por no mínimo 1 ano.	-
6.6 Relatório de Clientes Inclusos/Exclusos - Serasa - SNS 8004 - Consórcio	Assistente Junior ao Analista Pleno	Armário da Cobrança	Assistente Junior ao Analista Pleno	Ordem crescente de data	Impresso	Pasta	No mínimo 03 meses	-
6.7 Relatório de arquivo retorno do Serasa - SNS - 8007 - Consórcio	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Armário da Cobrança	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Ordem crescente de data	Impresso	Pasta	Por no mínimo 03 meses	-
6.8 Livro protocolo da cobrança de cheques - Banco	Assistente Junior ao Analista Pleno	Armário do Dpto de cobrança	Assistente Junior ao Analista Pleno	Nome do cliente	Livro	Livro protocolo	Por no mínimo 1 ano.	-
6.9 Carta de Quitação - Sinistro - Banco Volvo e	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Arquivo Geral	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Grupo/Cota ou código do cliente	Impresso	Processo	No mínimo 05 anos	-

# VOLVO

## Instrução de Trabalho

6.10 Consulta de Agenda de Vencimentos do Mês – Banco	Assistente Junior ao Analista Pleno	Sistema Gescob	Assistente Junior ao Analista Pleno	Nome do cliente ou data de programação de pagamento	Sistema Gescob	Sistema Gescob	Até que todos os clientes tenham pago	-
6.11 Relatório de Crítica de Baixas – Banco	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Armário do Departamento de Cobrança	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Ordem Crescente de Data	Impresso	Pasta	Por no mínimo 2 meses	-
6.12 Relação de Atraso por Revenda – Contemplado – Consórcio – SNS 7718	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Gaveta do funcionário responsável pela região	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Revenda	Impresso	Pasta	No mínimo de uma semana	-
6.13 Carta para devolução de Cheque – Banco Volvo e Consórcio	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Arquivo Geral	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Grupo/Cota ou código do cliente	Impresso	Processo	No mínimo 5 anos após o término do contrato	-
6.14 Resumo de Cotas por Revenda – Consórcio	Responsável do Departamento Comercial	pasta	Responsável do Departamento Comercial	Revenda	Impresso	Dpto. Comercial	No mínimo 6 meses	-
6.15 Extrato de Conta Corrente para Plano de Recuperação – Consórcio – SNS 0501	Depto de Cobrança/Depto Comercial/Depto de Crédito/Representante de Campo/Rede de Concessionárias/VAS	Arquivo Geral	Depto de Cobrança/Depto Comercial/Depto de Crédito/Representante de Campo/Rede de Concessionárias/VAS	Grupo/Quota ou Nome do Cliente	Impresso	Processo	No mínimo 5 anos após o término do contrato	-
6.16 Demonstrativo de Termo de Recuperação – SNS 0514	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança /Depto Comercial/Depto de Crédito/Representante de Campo/Rede de Concessionárias/VAS	Arquivo Geral	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança/Depto Comercial/Depto de Crédito/Representante de Campo/Rede de Concessionárias/VAS	Grupo/Quota ou Nome do Cliente	Impresso	Processo	No mínimo 5 anos após o término do contrato	-



# VOLVO

## Instrução de Trabalho

6.17 Arquivo de Retorno do Banco – Débito Automático – Banco e Consórcio	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Armário do Departamento de Cobrança	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Ordem crescente de data	Impresso	Pasta	1 mês	-
6.18 Depósitos não identificados - Consórcio	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Excel (H:data/mês e ano)	Analista Junior	Mês do depósito	Excel	Sistema	Enquanto existirem depósitos a identificar	-
6.19 Resumo de Risco do Cliente – Banco	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Arquivo Geral	Assistente Junior ao Coordenador de Cobrança	Nome do cliente ou código	Impresso	Pasta	No mínimo 05 anos após término do contrato	-
6.20 Relatório de Crítica do Arquivo Retorno de emissão de Boletos/ Carnês e Débito Automático-Banco e Consórcio	Assistente Junior ao Analista Pleno	Armário Depto de Cobrança	Assistente Junior ao Analista Pleno	Data de Vencimento	Impresso	Pasta	No mínimo por 3 meses	-
6.21 Listagem dos Avisos de Cobrança Emitidos. ( Sintética ) - Banco e Consórcio	Assistente Junior ao Analista Pleno	Armário Depto de Cobrança	Assistente Junior ao Analista Pleno	Data de Vencimento	Impresso	Pasta	1 mês após a emissão dos avisos de cobrança	-
6.22 Listagem dos Avisos de Cobrança Emitidos. ( Analítica ) – Banco e Consórcio	Assistente Junior ao Analista Pleno	Armário Depto de Cobrança	Assistente Junior ao Analista Pleno	Data de Vencimento	Impresso	Pasta	1 mês após a emissão dos avisos de cobrança	-
6.23 Arquivo CB (Boletos.)	Assistente Junior ao Analista Pleno	Diretório K:\sisrelp\view\gesc ob\int	Assistente Junior ao Analista Pleno	Ordem crescente alfabética	Impresso	Arquivo Texto	6 meses após a verificação	-
6.24 Relação para Conferência da Emissão de Boletos/Déb. Automático e Carnês – Banco e Consórcio	Assistente Junior ao Analista Pleno	Sistema Webta	Assistente Junior ao Analista Pleno	Ordem crescente de data de verificação	Impresso	Pasta	6 meses após a verificação	-
6.25 Arquivo DC (Débito Automático)	Assistente Junior ao Analista Pleno	Diretório K:\sisrelp\view\gesc ob\int	Assistente Junior ao Analista Pleno	Ordem crescente alfabética	Impresso	Arquivo Texto	6 meses após a verificação	-
6.26 Carta para envio de carnê - Banco	Assistente Junior ao Analista Pleno	n/a	Assistente Junior ao Analista	Código do cliente	Impresso	n/a	n/a	-

# VOLVO

## Instrução de Trabalho

			Pleno					
6.27 Carta de Cobrança – Consórcio	Assistente Junior ao Analista Pleno	n/a	Assistente Junior ao Analista Pleno	Grupo/Cota Nome do Cliente	n/a	n/a	n/a	-
6.28 Carta de Cobrança - Banco	Assistente Junior ao Analista Pleno	Arquivo Geral	Assistente Junior ao Analista Pleno	Código do Cliente	Impresso	Pasta Cadastral	No mínimo 5 anos	-
6.29 Extrato de baixas de comissões (Seguros)	Analista Junior	Pasta no departamento administrativo	Analista Junior – do departamento administrativo	Data do extrato	Villa	Sistema	No máximo 1 semana	No sistema Villa, no máximo dois meses

### 7 Definições, siglas e abreviaturas

Arquivo CB      Arquivo para Bradesco  
Arquivo DC      Arquivo para outros Bancos

### 8 Anexos

Não aplicável

### 9 Análise crítica e aprovação

Nome

ISMENIA CATARINA BORGES GERTZ

código doc.: 302161	elaborador: GISELE MASSANEIRO BATISTA	edição: 06	página: 6 de 6
------------------------	--	---------------	-------------------