



Inovação e Excelência desde 1902

POLÍTICA DE CRÉDITO E COBRANÇA

FECAP

SÃO PAULO

JUN/2022

Data última atualização: 27/06/2022



Inovação e Excelência desde 1902

1. OBJETIVO

Esta norma visa estabelecer critérios e indicar as diretrizes operacionais na análise e concessão de crédito na FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, garantindo a recuperação financeira e minimizando a inadimplência.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política é aplicável ao corpo técnico administrativo, corpo discente, Empresa Terceirizada de Cobrança, Departamento Financeiro, Departamento de Tecnologia da Informação, Diretorias Acadêmicas e Superintendência.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Corpo Técnico Administrativo - Manter atualizada a ficha financeira do aluno, assegurar o cumprimento da política de crédito e cobrança e executar as cobranças extrajudiciais através de e-mail, telefone, SMS e carta de cobrança com aviso de recebimento e realizar inclusões e exclusões no cadastro de proteção ao crédito, através dos colaboradores indicados pelo gerente ou coordenador financeiro.

3.2 Corpo Discente - Cumprir com suas obrigações financeiras previstas no Contrato de Prestação de Serviços Educacionais ora contratado e com os procedimentos e atos previstos nesta política de crédito e cobrança.

3.3 Empresa Terceirizada de Cobrança – Auxiliar na cobrança efetiva e recuperação de ativos, dar o suporte necessário para que o responsável financeiro possa realizar suas negociações de maneira rápida e simplificada, visar um melhor atendimento aos responsáveis financeiros na solução de suas pendências financeiras.

3.4 Departamento Financeiro - Supervisionar o cumprimento da política de crédito e cobrança assim como sua atualização, auditar lançamentos manuais e assessorar o departamento jurídico nas ações de cobranças judiciais, se houver, através do gerente e coordenador financeiro e colaboradores por eles indicados.

3.5 Departamento de Tecnologia da Informação - Garantir a integridade sistêmica e perfil de acesso confiável e sigiloso do Software e do banco de dados onde estão armazenados os históricos financeiros e de cobrança.

3.6 Diretorias Acadêmicas - Apoiar, orientar e supervisionar para que as medidas de ocorrências financeiras sejam cumpridas; manter atualizado o cadastro do corpo discente com a finalidade de melhoria no processo de comunicação e localização do aluno.

3.7 Superintendência - Monitorar o cumprimento da política de crédito e cobrança, autorizar negociações não previstas e decidir por casos omissos e/ou controversos desta política de crédito e cobrança.



4. CRÉDITO

4.1 Critérios:

Os critérios de concessões de créditos educacionais descritos a seguir não possuem caráter seletivo, apenas servirão de suporte para o Departamento Financeiro e Assessoria Jurídica em suas ações de cobranças, caso necessário. Estas informações serão armazenadas no cadastro do aluno e terão um controle de acesso e garantia de sigilo de informação. As informações são de uso exclusivo do Departamento Financeiro e Assessoria Jurídica, sendo expressamente proibida sua divulgação.

4.2 Fixação de vencimento e prazo:

O vencimento das parcelas/mensalidades ocorrerá sempre no dia 7(sete) de cada mês, devendo os valores serem quitados perante a rede bancária, por meio dos respectivos boletos que serão encaminhados para o e-mail cadastrado no Sistema Educacional RM, o qual o discente se obriga a manter atualizado, e também estará disponível no Portal do Aluno, na visão financeira, mediante acesso por usuário e senha.

O prazo de pagamento obedecerá ao calendário acadêmico de seu respectivo curso, de acordo com a tabela de valores vigente do curso ora contratado, cujos valores são expressos no Contrato de Prestação de Serviços Educacionais, observando o plano de pagamento de cada unidade:

- 4.2.1 Graduação** - o valor da mensalidade será apurado pela divisão do valor da semestralidade do curso em seis parcelas, iguais e consecutivas, devendo a primeira ser paga no ato da matrícula e as demais a partir do 1º mês subsequente; a primeira parcela de cada semestre letivo corresponde a matrícula; por prerrogativa da Instituição, a cobrança da semestralidade será equivalente ao percentual da carga horária cursada pelo estudante, nos termos da circular de rematrícula divulgada semestralmente;
- 4.2.2 Pós graduação** - são oferecidos planos de pagamento de acordo com a duração do curso e planos extras, de menor duração ou que ultrapassam a duração regular, em todos os casos devendo a primeira parcela ser paga no ato da matrícula; a taxa de matrícula refere-se à primeira parcela e as demais parcelas vencem todo dia 07 de cada mês, a partir do primeiro mês de aula; os alunos que realizaram o trancamento/cancelamento da matrícula anteriormente e decidam reativá-la, tem seu plano de pagamento diferenciado, com base no valor da mensalidade vigente do curso e na carga horária a ser cursada pelo estudante (informado pela coordenação/secretaria na análise de grade);
- 4.2.3 Mestrado** - o valor da mensalidade será apurado pela divisão do valor da semestralidade do curso em seis parcelas, iguais e consecutivas, devendo a primeira ser paga no ato da matrícula e as demais a partir do 1º mês subsequente; a primeira parcela de cada semestre letivo corresponde a matrícula;



Inovação e Excelência desde 1902

- 4.2.4 Colégio** - plano em 12(doze) parcelas mensais, devendo a primeira ser paga no ato da matrícula e as demais a partir do 1º mês subsequente; a primeira parcela de cada ano letivo corresponde a matrícula;
- 4.2.5 Extensão** - será emitido boleto(s) de pagamento referente à contratação extraordinária dos Cursos de Extensão e/ou de Línguas, com vencimento em data definida pela Instituição, sendo certo que havendo parcelas subsequentes o vencimento será sempre no dia 7(sete) de cada mês.

O aluno pagará, ainda, o valor das disciplinas que venha a cursar em situação de dependência(s)/adaptação(ões), conforme valor a ser definido pela Instituição, cujas prestações têm o vencimento nas mesmas datas das mensalidades regulares.

Caso ocorram matrículas fora do prazo estabelecido no calendário acadêmico, a primeira parcela deverá ser paga no ato da matrícula e as demais parcelas fora do cronograma de pagamentos poderão ser parceladas em cartão de crédito e/ ou boleto de acordo (no limite de até 05 parcelas), no intuito de alinhar o plano de pagamento ao calendário acadêmico.

4.3 Forma de Pagamento:

De acordo com o Contrato de Prestação de Serviços Educacionais o vencimento das parcelas/mensalidades ocorre sempre no dia 07 (sete) de cada mês, devendo os valores serem quitados perante a rede bancária, através de boleto bancário em ficha de compensação emitida por instituições bancárias, pago em moeda corrente e recebível em qualquer banco, ou casas lotéricas até a data do vencimento, após o vencimento, o boleto poderá ser atualizado (data de vencimento e valor) no Portal do Aluno, mediante acesso por usuário e senha. Outras modalidades de pagamento poderão ser disponibilizadas pela instituição, como por exemplo: pagamento por PIX, pagamento por cartão de crédito e pagamento por recorrência em cartão de crédito.

Caso o aluno não receba o boleto de cobrança da mensalidade até o vencimento estabelecido no contrato, deverá retirar o documento por meio eletrônico disponível no Portal do Aluno (portal.fecap.br), mediante acesso por usuário e senha, ou habilitar outra modalidade de pagamento disponível. O não recebimento do boleto bancário não isenta o(a) Contratante do pagamento de multa e encargos, considerando que uma segunda via pode ser solicitada ao Departamento Financeiro através dos canais de atendimento, retirada no Portal da Contratada, na internet, ou até mesmo retirada diretamente na Área do Sucesso Alvarista.

4.4 Baixa de Títulos:

A baixa dos títulos recebidos deverá ocorrer exclusivamente pelo(a) colaborador(es) designado pelo(a) gerente ou coordenador(a) de contas à receber de forma automática pelo arquivo de remessa bancária. Todas as baixas manuais não previstas no Manual de Procedimentos do Departamento Financeiro deverão ter autorização expressa da gerência. Além disso, baixas realizadas por pessoas não autorizadas são cabíveis de sanções previstas no Código de Ética da Instituição.



4.5 Descontos:

4.5.1 Pagamento do curso à vista - Ao realizar a matrícula ou re matrícula na FECAP o aluno pode optar pelo pagamento à vista do curso (através de boleto único, PIX ou cartão de crédito), nesse caso será concedido desconto como prêmio pela adimplência, observando os percentuais de desconto para cada unidade de ensino, que será estabelecido antes do início de cada semestre letivo, utilizando-se da taxa SELIC ou tabela de custos da instituição, definida pela Superintendência, como referencial para o cálculo do desconto.

4.5.2 Pagamento Antecipado - Caso o Contratante manifeste interesse no pagamento antecipado de três mensalidades ou mais, será adotada a taxa SELIC como referencial no cálculo do valor presente das respectivas mensalidades, levando-se em consideração período e valor original da parcela. Vale ressaltar que, os cursos sofrem reajustes anuais, de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços Educacionais, sendo assim, cálculos para antecipação de pagamento levarão em conta a análise de expectativa de reajuste com base nos índices econômicos. O cálculo resultará em uma redução no preço das mensalidades quando o pagamento antecipado é efetuado à vista e antes do vencimento. Não será concedido desconto após o vencimento, somente com a anuência do Gerente Financeiro e/ou Superintendência.

4.5.3 Bolsas - A FECAP concederá bolsas de estudo, integrais ou parciais, de acordo com as modalidades e critérios descritos no Regulamento de Bolsas de Estudo. Os descontos aplicados através de Bolsas não são cumulativos, salvo as exceções previstas no Regulamento de Bolsas de Estudo. A aceitação de um desconto através de bolsa acarretará automaticamente na renúncia dos demais descontos.

4.5.4 Demais descontos – Todos os descontos não previstos em contratos, convênios ou no Regulamento de Bolsas de Estudo somente poderão ser concedidos com a anuência da Superintendência.

4.6 Disposições gerais sobre recebíveis:

- ✓ Para todas as modalidades de serviços serão aceitos pagamentos através de boleto, PIX, recorrência em cartão de crédito e cartão de crédito, para títulos dentro do vencimento ou para títulos em atraso;
- ✓ Não serão aceitas outras formas de pagamento e/ou pagamento parcial;
- ✓ Não serão aceitos cheques, nem pagamentos em espécie presencialmente, salvo pagamentos emergenciais autorizados previamente pelo Departamento Financeiro.



5. COBRANÇA

5.1 Critérios:

Tendo em vista o controle de inadimplência, a sistematização e padronização dos procedimentos de cobrança da FECAP, faz-se necessária a implantação e implementação de uma política de cobrança transparente com o intuito de orientar todos os envolvidos neste processo. Esta política terá como princípio básico a recuperação dos recebíveis de créditos educacionais e dos títulos em atraso, fornecendo ao aluno e/ou responsável financeiro as condições de negociação, bem como opções que objetivem o fim da inadimplência através de fontes alternativas como, FIES, Programa de Bolsa Restituível ou Programas de Parcelamento Próprio.

5.2 Penalidades pela Inadimplência:

Em caso de falta ou atraso no pagamento de qualquer das parcelas estipuladas, de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços Educacionais, incidirá acréscimo de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, até o dia do efetivo pagamento. Além da correção monetária, segundo o IPCA-IBGE.

5.3 Métodos de Cobrança:

Será adotado o método de **cobrança extrajudicial** (através de telefone, cartas, e-mail, sms e WhatsApp), objetivando o acordo para pagamento do débito, **medidas de proteção ao crédito** (SCPC ou Serasa), como garantias financeiras para a Instituição, previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, além do **protesto de títulos em cartório** (boleto de acordo).

5.3.1 Cobrança Extrajudicial - A cobrança extrajudicial será executada pelos colaboradores do Departamento Financeiro designados por seu Gerente ou Coordenador, sendo obrigatório o registro das ações que foram executadas. O papel dos colaboradores, representantes da FECAP, é ser objetivo e manter o foco em solucionar a pendência financeira; prezar pelos bons costumes, ser educado, demonstrar segurança e estar preparado para sair-se bem durante todo o diálogo de negociação; estar apto a esclarecer possíveis dúvidas e alternativas de financiamento quando não houver interesse por parte do contratante em negociar.



5.3.1.1 Parâmetros de Cobrança (Régua de Cobrança):

✚ Emissão mensal do boleto de cobrança e envio para o e-mail cadastrado, 2ª via disponível no portal da FECAP, no Portal do Aluno;

| Régua de Cobrança | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|--|
| Fase | Definição e ações | Observações |
| Até 28 do mês anterior | Envio do boleto | @ |
| 5 dias antes do vencimento | Lembrar o aluno | ✉/📱 |
| Vencto.-Dia 7 ou Próximo dia útil | Lembrar o aluno | 📱 |
| 01 D - Dia 8 | Identifica quem não pagou. | Sem ação-Fase de confirmação do atraso. |
| 02 D - Dia 9 | Identifica quem não pagou. | Sem ação-Fase de confirmação do atraso. |
| 03 D - Dia 10 | Agenda passiva | |
| 04 a 06 D - Dia 11 a 13 | Cobrança dos alunos devedores | @/📱/✉ |
| 07 D - Dia 14 | Agenda passiva | |
| 08 D - Dia 15 | Cobrança dos alunos devedores | @/✉/📱 |
| 09 a 14 D - Dia 16 a 21 | Agenda passiva | |
| 15 D - Dia 22 | Agenda passiva | |
| 16 a 23 D - Dia 23 a 30 | Cobrança dos alunos devedores | Cobrança por ☎ |
| 15D da última ação dentro do mês | Cobrança dos alunos devedores | @/✉ |
| Maió/Novembro | Campanha de Rematrícula | @/✉/📱/☎/ CARTA |
| Agosto/Fevereiro | Campanha de Negativação | @/✉/📱/☎/ CARTA SPC |
| Setembro/Março | Negativação - SCPC | Por @ - Caso não consiga Carta com AR |
| Novembro/Maio | Envio para Empresa de Cobrança | Régua empresa terceirizada |
| Legenda | | ✉ (SMS)/📱 (WhatsApp)/@ (Email)/ ☎ (Fone) |

5.3.2 Medidas de Proteção do Crédito - As medidas de proteção ao crédito de inclusão dos títulos vencidos a mais de 90 dias no SCPC ou Serasa e/ou exclusão após o pagamento serão executadas exclusivamente pelo(a) colaborador(a) designado(a) pelo Gerente ou Coordenador do Departamento Financeiro, sendo obrigatório o registro das ações que foram executadas. A execução está condicionada ao envio de notificação (e-mail ou carta), de inclusão ao cadastro de proteção ao crédito. Lembrando que, somente após a confirmação de recebimento do e-mail enviado pelo SCPC / Serasa e caso não haja sucesso o envio da carta e confirmação através do AR emitido pelos correios é que a bureau de crédito poderá proceder com a efetiva inclusão no cadastro de proteção ao crédito (SCPC ou Serasa).

5.3.3 Protesto de Títulos em Cartório - As medidas de envio dos títulos em atraso para protesto em cartório serão executadas exclusivamente pelo(a) banco emissor, de acordo com o convênio firmado com a Instituição, quando houver.



5.4 Negociação de pendências financeiras dentro do período letivo:

As negociações poderão ser executadas através do Portal do Aluno, no menu negociação online (autoatendimento), ou direto com nossos colaboradores através de e-mail, WhatsApp ou nas dependências da FECAP, dentro do horário de atendimento da Área do Sucesso Alvarista, sendo obrigatório o registro em sistema das negociações que foram executadas.

Será adotado o método de negociação escalonado de parcela, com atribuição de papéis, percentuais de valores de entrada definido e responsabilidades de negociação que deverão ser respeitadas em ordem cronológica descrita a seguir:

1ª Fase do atendimento:

Executado pelo(a) colaborador(es) da Área do Sucesso Alvarista ou do Departamento Financeiro designado pelo(a) Gerente ou Coordenador, com prévia autorização para parcelamento dos débitos, conforme parâmetros a seguir:

- 1) Negociação em caso de **1 parcela** em aberto - **parcelamento em até duas vezes** com percentual mínimo de **50%** do valor como entrada. Entrada paga à vista em boleto ou cartão, e o restante para 30 dias em boleto, ou cartão de crédito;
- 2) Negociação em caso de **2 parcelas** em aberto - **parcelamento em até três vezes** com percentual mínimo de **50%** do valor como entrada. Entrada paga à vista em boleto ou cartão e o restante para 30 e 60 dias em boleto, ou cartão de crédito;
- 3) Negociação em caso de **3 parcelas** em aberto - **parcelamento em até quatro vezes** com percentual mínimo de **50%** do valor como entrada. Entrada paga à vista em boleto ou cartão e o restante para 30, 60 e 90 dias em boleto, ou cartão de crédito;
- 4) Negociação em caso de **4 parcelas** em aberto - **parcelamento em até cinco vezes** com percentual mínimo de **50%** do valor como entrada. Entrada paga à vista em boleto ou cartão e o restante para 30, 60, 90 e 120 dias em boleto, ou cartão de crédito;
- 5) Negociação em caso de **5 parcelas** em aberto - **parcelamento em até seis vezes** com percentual mínimo de **50%** do valor como entrada. Entrada paga à vista em boleto ou cartão e o restante para 30, 60, 90, 120 e 150 dias em boleto, ou cartão de crédito;
- 6) Negociação em caso de **6 ou mais parcelas em aberto** - **parcelamento com limite até o final do plano de pagamento** com percentual mínimo de **50%** do valor como entrada. Entrada paga à vista em boleto ou cartão e o restante através de boleto, ou cartão de crédito (limite de até 12 vezes no cartão de crédito);



Inovação e Excelência desde 1902

2º Fase do atendimento:

Caso não haja sucesso na 1ª fase de negociação, o(s) colaborador(es) designados, com prévia autorização para parcelamento dos débitos, poderão reduzir o percentual de entrada para no mínimo **30%**.

3º Fase do atendimento:

Será executado pelo Gerente Financeiro ou Superintendência que poderá arbitrar e autorizar negociações não previstas nesta política, somente após a conclusão sem êxito das fases de negociações anteriores.

5.5 Negociação de pendências financeiras fora do período letivo:

Os descontos para pagamento à vista e/ou parcelado serão aplicados para mensalidades em atraso com vencimento nos anos anteriores ao ano letivo (ano vigente). As fases do atendimento com percentuais de desconto definido e responsabilidades de negociação deverão ser respeitadas em ordem cronológica descrita a seguir:

1º Fase do atendimento:

Executado preferencialmente pela Empresa Terceirizada de Cobrança (vide política de crédito e cobrança para empresa terceirizada de cobrança), e pelos colaborador(es) da Área do Sucesso Alvarista e do Departamento Financeiro designado pelo(a) Gerente ou Coordenador Financeiro, com prévia autorização para conceder descontos em caso de pagamento à vista e/ou parcelamento dos débitos, conforme parâmetros a seguir:

1. Dívidas de 1998 a 2016 (prescritos)

- Parcelamento: conceder até 100% de desconto sobre encargos e juros, acrescido do percentual de honorários.
- Pagamento à vista: receber pelo menos 50% do valor total principal (original) do débito, acrescido de honorários.

2. Dívidas de 2017 a 2019

- Parcelamento: desconto de até 100% sobre os encargos e juros, acrescido de honorários. Parcelamento até 12x (boleto ou cartão de crédito).

3. Dívidas de 2020

- Parcelamento: conceder até 50% de desconto sobre encargos e juros, acrescido de honorários. Parcelamento até 12x (boleto ou cartão de crédito)
- Pagamento à vista: quanto maior a entrada, maior será o percentual de desconto (ex: entrada de 70% conceder 70% de desconto sobre os encargos, acrescido de honorários, e assim sucessivamente).

4. Dívidas de 2021

- Conceder 30% desconto sobre encargos e juros, acrescido de honorários. Parcelamento até 12x (boleto ou cartão de crédito)
- Não há desconto para pagamento à vista.



Inovação e Excelência desde 1902

2ª Fase do atendimento:

Será executado pelo Gerente Financeiro ou Superintendência que poderá arbitrar e autorizar descontos/parcelamentos não previstos nesta política, somente após a conclusão sem êxito das fases de negociações anteriores.

5.6 Disposições gerais sobre a cobrança:

- ✓ Para todas as modalidades de serviços serão aceitos pagamentos através de boleto, PIX, recorrência em cartão de crédito e cartão de crédito, para títulos dentro do vencimento ou para títulos em atraso; em casos excepcionais será autorizado pagamento por meio de transferência bancária, mediante prévia autorização;
- ✓ Não serão aceitas outras formas de pagamento e/ou pagamento parcial da dívida sem garantia das demais parcelas, em caso de financiamento da dívida;
- ✓ Não serão aceitos cheques, nem pagamentos em espécie presencialmente, salvo pagamentos emergenciais autorizados previamente pelo Departamento Financeiro;

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 6.1 Não terão validade as negociações realizadas por pessoas não autorizadas e/ou de outras áreas ou departamentos;
- 6.2 Negociações efetivadas, porém, não honradas retornarão para o controle de inadimplência e seguirão o fluxo normal dos métodos de cobrança;
- 6.3 Negociações efetivadas, porém, não honradas deverão ser quitadas para que sejam realizadas negociações de futuros débitos do período vigente;
- 6.4 Negociações efetivadas, porém, não honradas deverão ser quitadas antes do processo de rematrículas dos cursos ou, se for o caso, antes do ingresso em um novo curso;
- 6.5 Faz parte integrante da presente política de crédito e cobrança o Regulamento de Bolsas de Estudo, Manual do Aluno, Manual de Normas e Procedimentos Operacionais do Departamento Financeiro e Código de Ética;
- 6.6 Políticas emergenciais poderão ser instituídas em período de eventos adversos, como por exemplo: crise econômico financeira, pandemias, recuperação judicial, entre outros;
- 6.7 Casos omissos e/ou controversos nesta política serão decididos pela Superintendência da FECAP.

Anotações