CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DO CORRESPONDENTE BANCÁRIO

Você em sintonia com os padrões do mercado.

MAN-003
Data de divulgação: 12/02/2025
Aprovador: Edislayne Rodrigues (Depto. de Qualidade) Revisão: 004

Prezado(a),

Este documento foi criado com a finalidade de conduzir e orientar os prestadores de serviços na atuação com os colaboradores da empresa e com os seus clientes, otimizando o seu atendimento, relacionamento e levando transparência na comunicação no momento da oferta, alcançando as boas práticas do negócio, que nada mais são do que regras e procedimentos adotados, com o objetivo de gerar maior eficiência, elevando o nível de satisfação dos clientes.

SUMÁRIO

1. ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA 5
2. BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO 6
3. CLIENTES VULNERÁVEIS 8
3.1. Tratamento e Observância dos Clientes Vulneráveis. 9
3.2. Clientes enquadrados no superendividamento 10
3.3. Clientes pessoas idosas (Lei 14.423/2022) 10
3.4. Clientes na Condição de Doenças Graves 10
3.5. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Nº 13.146, de 6 de julho de 2015) 11
3.6. Cliente com Deficiência Auditiva 11
3.7. Cliente com Deficiência Visual 12
3.8. Clientes com Baixo Nível de Escolaridade 12
4. SCRIPT DE VENDA POR PRODUTO 14
5. SCRIPT DE PÓS VENDA 32
6. CONFIDENCIALIDADE E APLICABILIDADE DA LGPD 33
7. PREVENÇÃO A FRAUDE 34
8. AUTORREGULAÇÃO 35
8.1. NÃO PERTURBE 35
8.2. IN 100 37
8.3. SRCC 37
8.3. CERTIFICAÇÃO 38
9. COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO 39
10. POLÍTICA DA QUALIDADE 40
11. MONITORAMENTO DE QUALIDADE 40
12. POLÍTICA DE COMPLIANCE ANTISSUBORNO 41

13. OFERTA DE PRESENTES, HOSPITALIDADE, DOAÇÕES E BENEFÍCIOS SIMILARES 42
14. TRATAMENTO AO FUNCIONÁRIO 43
15. OUVIDORIA DE TOMADOR DE EMPRÉSTIMO 44
16. OUVIDORIA DE CORRESPONDENTES BANCÁRIOS 44
17. ORIENTAÇÕES PARA EVITAR UMA MÁ VENDA 45
18. CONCLUSÃO 46

Todas as informações estabelecidas nesse documento estão dentro dos parâmetros estabelecidos na autorregulação de operações de crédito e cartão consignado.

ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA

Com a finalidade de prezar pelo bom atendimento aos clientes, devem ser asseguradas as condições de um local adequado, organizado e com informações em locais acessíveis, em conformidade com o que está disposto Resolução CMN 4.935/2021 do Banco Central do Brasil, conforme link a seguir:

https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=RESOLU%C3%87%C3%83O%20CMN&numero=4935

Para melhor visualização, fica descrito abaixo as orientações a serem seguidas:

- Na loja do agente deverá conter um mural legível e acessível aos clientes, contendo todas as informações pertinentes a operação, evidenciando: taxa de juros, tarifas, custo efetivo total (CET) e seguros, conforme o princípio da transparência cumulado ao art. 6º, III da Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código do Consumidor), no tocante a necessidade da clareza nas informações ao cliente.
- Todos os funcionários dos prestadores deverão usar crachá com a identificação pessoal, constando o CPF do indivíduo.
- A oferta da operação de crédito consignado deve ser objetiva e transparente para o cliente transmitindo segurança nas informações

passadas, demonstrando todas as características do produto, levando em consideração as taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros.

- O atendente deverá informar a Instituição Financeira contratada, data e número do contrato, canais de relacionamento da Instituição, valor do empréstimo contratado pelo consumidor, quantidade e valor de parcelas.
- O agente deverá manter o cliente informado de todo o tramite do contrato até a sua finalização, informando também sobre o seu direito de desistência dentro do prazo de 7 dias úteis conforme orientação da FEBRABAN cumulado ao art. 49º da lei nº 8.078/1990 (Código do Consumidor), além de informar o número da central de atendimento da instituição contratada.

BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

Para serem alcançadas boas práticas dentro do relacionamento com o cliente, é necessário:

- Tratar de forma cortês e respeitosa.
- Utilizar palavras simples e de fácil compreensão.
- Pronunciar o seu nome conforme solicitado durante o atendimento.

Fica vedado ao atendente agir com discriminação, preconceito de qualquer natureza e em caso de pessoas consideradas trans, travestis e transexuais, o atendente deverá utilizar o nome social, entendido como aquele adotado pela pessoa, obedecendo por analogia ao DECRETO Nº 8.727, DE 28 DE ABRIL DE 2016**, precisamente em seu art 1º, incisos I e II.** (Link da íntegra da lei https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8727.htm?=undefined)

- Apresentar ao cliente todas as condições ofertadas pelas

Instituições Financeiras parceiras, sempre conduzindo o cliente a realizar a contratação naquela IF mais benéfica de acordo com a necessidade do cliente, avaliando as condições de cada IF.

- Questionar ao cliente ao final do atendimento sobre a necessidade de esclarecer alguma informação e comunicar os canais de atendimento para acompanhamento e esclarecimento de eventuais dúvidas sobre a contratação.
- Acompanhar e orientar o cliente até a finalização da operação.
- Esclarecer as dúvidas do cliente que possam surgir, após a finalização do contrato.
- Obedecer ao princípio da transparência, garantindo segurança e eficiência nos processos de oferta, contratação e portabilidade de operações, inclusive cientificá-lo sobre taxas, prazos e todas as condições atinentes a contratação, seguindo fielmente aos roteiros operacionais de cada Instituição Financeira, visando contribuir para a prevenção de conflitos nas relações de consumo evitando todas as penalidades previstas no código do consumidor.

É vedado ao agente atuar de forma a prevalecer-se da fraqueza ou da ignorância do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social na oferta de operações de crédito consignado, conforme orientação da Febraban, expressa no DOCUMENTO CORRELATO DE BOAS PRÁTICAS DE OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO PESSOAL E CARTÃO DE CRÉDITO COM PAGAMENTO MEDIANTE CONSIGNAÇÃO, em seu tópico III no art 3º. Documento completo no link abaixo:

https://cmsarquivos.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Documento%20Correlato%20AR%20Consignado%20(alterado%20pe

lo%20CGov%20em%2014_06_24)(1).pdf

Caso o agente não siga as orientações, compete ao jurídico da empresa aplicar as sanções cabíveis, podendo acarretar o encerramento da parceria, visto que, a sua premissa está voltada em agir legalmente, garantindo a todas os clientes acesso à informação e satisfação com os serviços ofertados.

CLIENTES VULNERÁVEIS

Devido a necessidade de otimizar os serviços direcionados aos clientes vulneráveis, se tornou imprescindível a criação de mecanismos para identificação e proteção desses consumidores, produtos mais adequados, além de treinamento para evitar qualquer ato de discriminação, seja em razão da idade, renda, nível de endividamento, educação ou saúde, obtendo desta forma um olhar mais cauteloso.

Para proteger os consumidores vulneráveis foi necessário instituir novas regras que passaram a integrar o sistema de autorregulação bancária. O normativo SARB 024/2021 surge com a finalidade de qualificar os procedimentos, a fim de melhorar os padrões de qualidade dos serviços das Instituições Financeiras no relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis.

O SARB 024/2021 conceitua a figura do cliente vulnerável, de acordo com a sua condição pessoal, o qual possui menor capacidade de compreensão e discernimento para analisar as suas tomadas de decisões, nesta definição, é possível identificar: a incapacidade civil, deficiência física ou mental, doença grave, superendividamento, baixo grau de escolaridade,

falta de habilidade ou imaturidade digital, idade e renda.

Deste modo, por sua condição, essas pessoas demonstram dificuldades para representar seus próprios interesses, portanto é fundamental um cuidado maior na abordagem e tratamento para clientes com esse perfil. Link do normativo:

https://cmsarquivos.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Normativo%20de%20Relacionamento%20com%20o%20Consumidor%20Potencialmente%20Vulner%C3%A1vel%20-%20aprovada%20CAR%2031_03_21.pdf

Tratamento e Observância dos Clientes Vulneráveis

É de grande importância estabelecer métodos para identificar esses consumidores e o grau de cada um deles, a fim de definir o comportamento correto e o tratamento devido dos seus dados, sempre levando em consideração os elementos da Lei Geral de Proteção de Dados.

Em situações que não esteja de forma nítida a vulnerabilidade dos clientes, é importante estar atento se estes demonstram: dificuldade de compreensão no negócio pactuado ou de se expressar, dificuldade de comparecimento na loja por motivo econômico ou físico, falta de clareza em relação aos seus direitos e obrigações, dificuldade em manusear os meios digitais, preocupações em relação ao comprometimento da sua renda devido ao endividamento e dependência de terceiros para expressar a sua vontade.

Para a efetividade do atendimento bem realizado, devem ser observadas alguns procedimentos, tais como:

- A utilização de uma linguagem clara e de fácil compreensão construindo desta forma uma relação de confiança;
- Serviços e ferramentas adequadas para cada tipo de cliente;

- Ser paciente a fim de proporcional um clima confortável, sempre observando se a decisão da contratação do produto ocorreu de forma livre e consciente.

Clientes enquadrados no superendividamento:

Conforme preceitua a lei 14.181 de 2021, é fundamental que no momento da oferta o cliente seja informado previamente de todo os custos totais do contrato, incluindo juros, tarifas, taxas e encargos, devendo se certificar se o cliente está ciente das condições e pagamentos do produto ofertado para que seja possível honrar o seu compromisso.

Link da lei a seguir:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/%5C_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm

Clientes pessoas idosas (Lei 14.423/2022)

São consideradas pessoas idosas aquelas com idade igual ou superior a 60 (sessenta anos), nestes casos a agilidade é importante, e deve haver prioridade no atendimento. Devido a idade, a paciência deve ser redobrada para que o cliente esteja sempre ciente de todos os dados e condições da contratação, ouça com atenção e fale sempre com clareza.

Link da lei a seguir:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm

Clientes na Condição de Doenças Graves.

Nos casos de alienação mental, cardiopatia grave, cegueira, contaminação por radiação, doença de Paget em estados avançados,

doença de Parkinson, esclerose múltipla, espondiloartrose anquilosante, fibrose cística, hanseníase, nefropatia grave, hepatopatia grave, neoplasia maligna, paralisia irreversível e incapacitante e tuberculose ativa, conforme descreve a lei nº 7.713, de 22 de dezembro de 1988, **deve haver prioridade no atendimento, devendo ser realizado da forma mais confortável**, com alto nível de transparência, demonstrando a habilidade profissional, a fim de estabelecer maior confiança nas informações do produto ofertado.

Link da lei a seguir:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7713.htm

Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Nº 13.146, de 6 de julho de 2015)

É importante enfatizar que a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (estatuto da pessoa com deficiência) deixa claro a igualdade ao exercício de direitos e liberdades fundamentais por pessoas com deficiência, visando a sua inclusão social e cidadania.

Podemos encaixar neste conceito as pessoas com mobilidade reduzida, deficientes auditivos, visuais e deficiências múltiplas.

Link a seguir:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm?msclkid=e03ca915a93011eca55b7de3600188ab

Cliente com Deficiência Auditiva

É importante se aprimorar através de profissionais capacitados na comunicação desta natureza, o primeiro passo para atender esse cliente é ter calma, na maioria das vezes os deficientes auditivos têm a sua própria maneira de se fazer entender, alguns se servem da leitura labial e gestuais,

outras se utilizam da linguagem brasileira de sinais.

Cliente com Deficiência Visual

Para iniciar o atendimento é recomendável que toque em seu braço, identifique-se e faça-o perceber que você está falando com ele, oferecendo todo suporte e auxílio necessário, não precisa alterar o tom da voz, e nunca ajude o cliente desta natureza sem antes perguntar como deve fazê-lo, por fim, sempre ao se ausentar do local é importante a comunicação, o contrário também é válido, ao se aproximar, informe da sua chegada, para que ele esteja ciente da sua presença.

Obedecendo as boas práticas do negócio, é importante ter ciência que o relacionamento com o cliente com deficiência deve ser o mesmo realizado a uma pessoa sem deficiência. A diferença é que no primeiro caso deve-se observar alguns requisitos, levando em consideração a deficiência do cliente, para que não haja constrangimentos, é importante enfatizar que esses clientes devem ter atendimento prioritário, devendo ser ágil, confortável e transparente.

Clientes com Baixo Nível de Escolaridade.

Levando em consideração as pessoas que cursaram até o ensino fundamental, tendo em vista que é um dos ciclos básicos da educação, é necessário criar uma base de transparência, explicando claramente ao cliente todas as características e custos do produto ofertado, utilizando da linguagem simples e de fácil entendimento, a maneira mais eficaz de garantir que o cliente compreendeu a sua explicação, é questionar a existência de dúvidas e certificar que ele está de acordo com todas as condições ofertadas.

Nas hipóteses de o cliente não possuir habilidade e/ou maturidade digital, se a finalização da operação envolver acessos aos aplicativos dos bancos ou outros meios digitais é fundamental a orientação para o cliente de como proceder, sem intervir ou realizar a atividade por ele. Seja sempre claro, com explicações simples e de fácil entendimento.

Portanto, esteja aberto para ouvir a real necessidade do cliente e oferecer o produto que ele precisa, de forma clara e objetiva, se eximindo de qualquer interesse ou intenção de má fé para obter vantagens financeiras. É importante se colocar no lugar do cliente, pensando em como você gostaria de ser atendido se estivesse ocupando aquela posição.

Será sempre fundamental a existência da prática da empatia, buscando a realização de uma venda justa e honesta, sem existir lacunas para vícios. Fale com clareza, seja ágil e transparente, certificando-se sempre que todas as solicitações foram atendidas.

O descumprimento do normativo SARB 024/2021 importará na aplicação de sanções administrativas, por infringir as normas aqui estabelecidas, observados os procedimentos previstos no código de conduta e ética da autorregulação.

O nosso propósito enquanto correspondente é manter um compromisso com todos os aspectos de satisfação dos nossos clientes, em conformidade com as leis e boas práticas que regem o nosso negócio, delegando a natureza dessas condutas através dos nossos contratos de prestação de serviço, a fim de manter a qualidade do serviço.

Abordagem inicial ao cliente que deve seguir as boas práticas de atendimento abaixo:

Bom dia / Boa tarde / Boa Noite, por favor posso falar com _____ (Mencionar o primeiro nome do cliente).

Meu nome é _____ (Falar o seu nome) e eu falo em nome da _____ (Falar o nome da empresa) correspondente bancário.

Abordagem livre para apresentação do produto

Aqui o objetivo será conversar com cliente, entender sua necessidade e identificando a melhor operação para ele, explicá-la a fim de que o cliente tenha total clareza do que contratará.

Validação de dados do cliente

Necessário certificar se a abordagem está sendo realizada com o próprio cliente.

Informar que os dados serão confirmados para segurança do cliente e que a ligação está sendo gravada.

- *Questionar dados pessoais como por exemplo: nome completo, idade, CPF (confirmar parcialmente a numeração), naturalidade;*

- *Caso o cliente não confirme corretamente uma das informações acima, realizar uma nova pergunta, como nome dos pais ou RG (confirmar parcialmente a numeração);*

- *Na hipótese de o cliente não confirmar os dados, por sigilo bancário, a concretização da operação somente ocorrerá após a validação dos*

documentos enviados pelo cliente.

- *Confirmar o número do celular e e-mail que está no cadastro do cliente. (Se necessário realizar atualização)*

- *Confirmar o endereço do cliente.*

- *Dado bancários: perguntar ao cliente (banco, agência e conta corrente)*

Simulação de Contrato

Vide as especificações conforme cada operação abaixo.

Após a simulação o cliente deverá apresentar sua resposta quanto a contratação:

Resposta do cliente:

Resposta negativa do cliente - Identifique o motivo da recusa e argumente positivamente, se mesmo assim ele não desejar contratar o Crédito Consignado se coloque a disposição para o cliente contatar quando tiver interesse e finalize a ligação.

Resposta positiva do cliente - Confirme as taxas e valores finais da proposta para o cliente.

A taxa de juros de __, __% ao mês e ___, ___% ao ano. (Falar as 2 casas decimais após a vírgula) CET de __, __% ao ano (Falar as 2 casas decimais após a vírgula).

Uma vez a resposta positiva, seguem os passos abaixos.

Detalhamento do documento CET conforme resolução 4.881

Vide as especificações conforme cada operação abaixo.

Confirmação de Contato Telefônico

Para formalizar a proposta (assinatura digital) vou enviar uma mensagem de texto/SMS para o seu celular. O número do seu celular continua (__) _____? Se não tiver o número do celular cadastrado no sistema pedir para o cliente informar. Qual o número do seu telefone celular com DDD?

Orientação para formalização digital através da biometria facial

Você aceita formalizar esta proposta via Biometria Facial?

(Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO /CONCORDO).

Você irá receber uma mensagem de texto través de SMS/WHATS APP com um link para você acessar, sendo necessário telefone celular com acesso à internet. Ao clicar neste link você verá o resumo desta proposta, incluindo o detalhamento CET, e deverá finalizar a contratação através da validação da selfie / biometria facial.

Confirmando esta proposta via Biometria Facial você reconhece que esta é uma forma legítima de formalização da operação e assim autoriza de forma irrevogável e irretratável seu empregador a efetuar o desconto das parcelas diretamente em sua folha de pagamento?

(Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Você tem até 2 dias corridos para confirmar a contratação deste consignado. Caso contrário à proposta é cancelada.

Informar Nº de proposta para o cliente.

Você ficou com alguma dúvida ou deseja alguma outra informação? Em nome da (Falar o nome da empresa), agradeço sua atenção e lhe desejo um ótimo dia/tarde/noite.

Entendida as etapas de abordagem ao cliente, abaixo algumas explicações sobre os produtos ofertados e suas simulações e demonstração do detalhamento da CET.

Das Simulações e Detalhamentos da CET

Venda Contrato Novo

Simulação – Contrato Novo

Informar todos os valores abaixo ao cliente, após ter a simulação concluída:

Valor do Empréstimo R$ ____,___ (valor solicitado + IOF)

Em _____ parcelas no valor de R$ ____,__ cada uma das parcelas.

Valor total disponível para crédito em conta R$ _____,__ (valor solicitado)

Valor do IOF R$ _____,____Taxa de juros: __,__% ao mês (falar as 2 casas decimais após a vírgula) Soma Total a Pagar ao final do empréstimo: R$ _____,____.

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Posso continuar o cadastro da proposta?

(Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Detalhamento do documento CET conforme resolução 4.881: (informe valores e percentuais)

Valor do empréstimo: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor do IOF: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor entregue: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação. (valor solicitado).

Sua proposta está sujeita a análise de crédito e será encaminhada para sua empresa/órgão/INSS, estando condicionada a margem consignável disponível, podendo sofrer alteração nas condições contratuais. Se ocorrer demora na aprovação do consignado podemos fazer ajustes na taxa de juros para não alterar o valor contratado e das parcelas.

Orientar o cliente para aguardar o prazo de até 5 dias úteis.

Venda Refinanciamento de Contrato

Simulação - Refinanciamento

Valor da operação R$ ____,___ (valor para liquidar contrato anterior + troco + IOF) Em _____ parcelas no valor de R$ ____,__ cada uma das parcelas. Valor destinado a quitação do(s) seu(s) contrato(s) atuais: R$ _____, __ Valor aproximado para crédito em conta R$ _____,__ (troco aproximado) Valor do IOF R$ _____,____ Taxa de juros: __,__% ao mês (falar as 2 casas decimais após a vírgula) Soma Total a Pagar ao final do contrato: R$ _____,____ .

<u>Deve informar ao cliente o conceito e características do produto ofertado</u>.

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Posso continuar o cadastro da proposta? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO).

Detalhamento do documento CET conforme resolução 4.881: *(informe valores e percentuais) Valor da operação: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação. Valor do IOF: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação. Valor total (valor para liquidar contrato anterior + troco): R$ _____,___ que representa: __,__% da operação. (Mencionar que o Troco ESTIMADO E APROXIMADO para o cliente).*

Reforçar que se trata de refinanciamento do empréstimo consignado. Ou seja, é uma renovação do empréstimo já existente, sendo parte do valor utilizado para quitá-lo e outra parte liberado em sua conta.

Sua proposta está sujeita a análise de crédito e será encaminhada para sua empresa/órgão/INSS, estando condicionada a margem consignável disponível, podendo sofrer alteração nas condições contratuais e no valor do troco a ser liberado. Se ocorrer demora na aprovação do consignado podemos fazer ajustes na taxa de juros para não alterar o valor contratado e das parcelas. Orientar o cliente para aguardar o prazo de até 5 dias úteis.

A quitação do(s) consignado(s) informado(s) será(ão) considerada(s) efetivada(s) quando o contrato for averbado pela empresa/órgão. Se não for aprovado, o(s) contrato(s) anterior(es) permanecerá(ão) ativo(s).

Venda de Cartão

Simulação – Cartão

Valor do limite de crédito R$__, __

Valor do saque complementar R$__, __ (valor creditado em conta sem IOF)

Valor do IOF R$ _____,_____

A taxa de juros de __, __% ao mês e ___, ___% ao ano. (Falar as 2

casas decimais após a vírgula)

CET de __, __% ao ano (Falar as 2 casas decimais após a vírgula)

Soma do valor total R$ ____,___

O pagamento funciona com o desconto do valor mínimo em seu contracheque/benefício, limitado a sua margem de cartão. O restante de seu saldo devedor pode ser pago, a qualquer momento, via fatura física e/ou digital, disponibilizada pelo Banco mensalmente.

Data de Fechamento e data de Vencimento da fatura mensal (Verificar na Instrução Operacional o % para o convênio)

A Reserva de Margem Consignável, refere-se a um % que fica reservado sobre o valor da sua renda/benefício, e é o valor máximo que pode ser descontado mensalmente, conforme previsto no contrato assinado. (Verificar na Instrução Operacional o % para o convênio).

Imprescindível informar ao cliente o conceito e características do produto ofertado.

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Posso continuar o cadastro da proposta? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Detalhamento do documento CET conforme resolução 4.881: (informe valores e percentuais)

Valor do saque: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor do IOF: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor entregue: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Você confirma a adesão ao Cartão de Crédito banco (Falar nome do banco)? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Você autoriza que após a liberação e aprovação do órgão, o seu cartão seja enviado para o seguinte endereço: (rua, nº, complemento (se houver), bairro, cidade, estado, CEP)? Você confirma? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Lembramos que não se trata de um empréstimo consignado, mas sim de um cartão de crédito consignado com operação de saque de parte do limite de seu cartão de crédito.

Além da emissão do Cartão, você confirma a aceitação de um saque à débito no seu cartão de crédito no valor aproximado de R$ _____, no qual você concorda que sobre o referido valor será cobrada uma taxa de juros de ___% ao mês? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Sua proposta está sujeita a análise de crédito e será encaminhada para sua empresa/órgão/INSS, estando condicionada a margem consignável disponível, podendo sofrer alteração nas condições contratuais.

Após aprovação, você receberá um SMS informando da data de postagem deste cartão, com prazo de até 12 dias úteis para recebimento. Após a postagem, em até 4 dias úteis é enviada a senha para poder utilizar para compras ou saque, pois o cartão possui tecnologia com Chip.

Venda de Saque Complementar

Simulação – Cartão e Saque Complementar

Valor do limite de crédito R$__, __

Valor do saque complementar R$__, __ (valor creditado em conta sem IOF)

Valor do IOF R$ _____,____

A taxa de juros de __, __% ao mês e ___, ___% ao ano. (Falar as 2 casas decimais após a vírgula) CET de __, __% ao ano (Falar as 2 casas decimais após a vírgula)

Soma do valor total R$ ____,___ .

O pagamento funciona com o desconto do valor mínimo em seu contracheque/benefício, limitado a sua margem de cartão. O restante de seu saldo devedor pode ser pago, a qualquer momento, via fatura física e/ou digital, disponibilizada pelo Banco mensalmente.

Data de Fechamento e data de Vencimento da fatura mensal (Verificar na Instrução Operacional o % para o convênio).

O saldo devedor não pago, será acrescido de juros e encargos pós fixados juros rotativos do seu cartão, por isso aconselhamos que pague mensalmente o máximo do valor da fatura possível.

Imprescindível informar ao cliente o conceito e características do produto ofertado.

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Posso continuar o cadastro da proposta? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Detalhamento do documento CET conforme resolução 4.881: (informe valores e percentuais)

Valor do saque: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor do IOF: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor entregue: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Lembramos que não se trata de um empréstimo consignado, mas sim de um cartão de crédito consignado com operação de saque de parte do limite de seu cartão de crédito.

Você confirma a aceitação de um saque à débito no seu cartão de crédito (Falar o nome do banco) no valor aproximado de R$ ___,__, no qual você concorda que sobre o referido valor será cobrada uma taxa de juros de __,__% ao mês? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Sua proposta está sujeita a análise de crédito e será encaminhada para sua empresa/órgão/INSS, estando condicionada a margem consignável disponível, podendo sofrer alteração nas condições contratuais.

Venda de Portabilidade

Simulação – Portabilidade

Vou simular seu contrato atual de PORTABILIDADE para o banco (Falar o nome do banco)

O contrato que está sendo portado é do banco _____ (falar o nome do banco)

Número do contrato original é _____ (confirme o número que o cliente informou)

Valor do saldo devedor informado por você é de R$ _____

A quantidade de parcelas restantes é de _____

Na simulação o valor das parcelas é de R$ _____

Taxa de juros __,__% (falar as 2 casas decimais após a vírgula)

Valor Total a Pagar ao final do empréstimo R$ _____,____.

Caso o cliente possua mais de uma operação a ser portada, prossiga com o detalhamento da simulação para a 2ª proposta, conforme itens da simulação acima. Imprescindível informar ao cliente o conceito e características do produto ofertado.

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Posso continuar o cadastro da portabilidade? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO).

Já estão inclusos e diluídos nas parcelas:

A taxa de juros de __, __% ao mês e ___, ___% ao ano. (Falar as 2 casas decimais após a vírgula) CET de __, __% ao ano (Falar as 2 casas decimais após a vírgula).

Detalhamento do documento CET conforme resolução 4.881: (informe valores e percentuais)

Valor da operação: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor do IOF: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor entregue: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

O pedido de Portabilidade foi realizado com base nas informações

fornecidas por você e será analisado pelo Banco (Falar o nome do banco) e pela sua empresa/órgão/INSS para verificar a margem consignável disponível. Se ocorrer demora na aprovação do consignado podemos fazer ajustes na taxa de juros para não alterar o valor contratado e das parcelas.

Orientar o cliente para aguardar o prazo de até 5 dias úteis.

Informação imprescindível ao cliente:

Você autoriza expressamente o banco (Falar o nome do banco) a:

- *Reduzir o Valor do Empréstimo ao valor informado pela Instituição Financeira Originadora, ou*
- *Aumentar o Valor do Empréstimo e/ou o Valor da Parcela pactuados com a Instituição Financeira Originadora, para viabilizar a conclusão do procedimento de Portabilidade de Crédito.*

(Resposta: SIM, AUTORIZO, CONCORDO)

Venda de Portabilidade com Refin

Simulação – Portabilidade Com Refin

Vou simular seu contrato atual de PORTABILIDADE para o banco (Falar o nome do banco)

O contrato que está sendo portado é do banco _____ (falar o nome do banco)

Número do contrato original é _____ (confirme o número que o cliente informou)

Valor do saldo devedor informado por você é de R$ _____

A quantidade de parcelas restantes é de _____

Na simulação o valor das parcelas é de R$ _____

Taxa de juros __,__% (falar as 2 casas decimais após a vírgula)

Valor Total a Pagar ao final do empréstimo R$ _____,____.

Caso o cliente possua mais de uma operação a ser portada, prossiga com o detalhamento da simulação para a 2ª proposta, conforme itens da simulação acima. Imprescindível informar ao cliente o conceito e características do produto ofertado.

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Posso continuar o cadastro da portabilidade? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO).

Após a finalização da portabilidade você tem interesse de refinanciar este contrato? Caso positivo, seguir com a simulação.

Simulação – Refin da Portabilidade

Informar todos os valores abaixo ao cliente, após ter a simulação concluída:

Valor ESTIMADO da operação: R$ _____, __ (valor para liquidar as operações anteriores (portabilidade) + valor do troco + IOF)

Em _____ parcelas no valor de R$ _____ cada uma das parcelas.

Valor destinado a quitação do contrato atual (portabilidade): R$ _____, __

Valor ESTIMADO E APROXIMADO para crédito em sua conta: R$ _____,__ (Mencionar que o Troco ESTIMADO E APROXIMADO para o cliente)

Valor do IOF R$ _____,____

Taxa de juros de __,__% ao mês (falar as 2 casas decimais após a vírgula)

Soma Total a Pagar ao final do empréstimo: R$ _____,____

Imprescindível informar ao cliente o conceito e características do produto ofertado.

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Posso continuar o cadastro do Refin da portabilidade? (Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Detalhamento do documento CET conforme resolução 4.881: (informe valores e percentuais)

Valor da operação: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor do IOF: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor entregue: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Confirme as taxas e valores finais da proposta de refinanciamento.

Já estão inclusos e diluídos nas parcelas:

A taxa de juros de __, __% ao mês e ___, ___% ao ano. (Falar as 2 casas decimais após a vírgula) CET __, __% ao ano (Falar as 2 casas decimais após a vírgula).

Valor da operação: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor do IOF: R$ _____,___ que representa: __,__% da operação.

Valor total (valor para liquidar contrato anterior + troco): R$ _____,___ que representa: __,__% da operação. (Mencionar que o Troco ESTIMADO E APROXIMADO para o cliente)

Reforçar que se trata de refinanciamento do empréstimo consignado efetuado após a portabilidade. Ou seja, é uma renovação do empréstimo já existente, sendo parte do valor utilizado para quitá-lo e outra parte liberado em sua conta.

O pedido de Portabilidade foi realizado com base nas informações fornecidas por você e será analisado pelo Banco (Falar o nome do banco) e pela sua empresa/órgão/INSS para verificar a margem consignável disponível.

O REFINANCIAMENTO só será efetivado se houver aprovação de crédito e averbação do pedido de portabilidade e o troco informado nesta simulação é ESTIMADO e APROXIMADO, portanto, poderá ocorrer alteração nas condições contratuais previamente informadas. Nessa hipótese, será comunicado via SMS no celular informado sobre as condições atualizadas.

Se ocorrer demora na aprovação do consignado podemos fazer ajustes na taxa de juros para não alterar o valor contratado e das parcelas. Orientar o cliente para aguardar o prazo de até 5 dias úteis.

Informação imprescindível ao cliente:

Você autoriza expressamente o banco (Falar o nome do banco) a:

- *Reduzir o Valor do Empréstimo ao valor informado pela Instituição Financeira Originadora, ou*
- *Aumentar o Valor do Empréstimo e/ou o Valor da Parcela pactuados com a Instituição Financeira Originadora, para viabilizar a conclusão do procedimento de Portabilidade de Crédito pelo banco (Falar o nome do banco). (Resposta: SIM, AUTORIZO, CONCORDO).*

INFORMAÇÕES IMPORTANTES E IMPRESCINDÍVEIS DE SEREM PASSADAS AO CLIENTE, APÓS CONCORDAR COM A OPERAÇÃO:

- *O débito da 1ª parcela no holerite depende da data de fechamento da folha de pagamento. Oriente o cliente a procurar empregador/órgão. A data no contrato é a data que o empregador repassa para o banco (Falar nome do banco)?*

- *O banco que estamos portando seu contrato tem o prazo de até 5 dias úteis para responder o valor do saldo devedor. E este retorno não gera crédito em sua conta, pois a portabilidade é uma transferência eletrônica entre as Instituições Financeiras.*

- *Ao se desvincular da empresa, até 30% de suas verbas rescisórias poderão ser utilizadas para quitar seu empréstimo. O valor do empréstimo restante deverá ser pago diretamente ao banco. A falta do pagamento será informada aos órgãos de proteção ao crédito. Em caso de atraso, haverá incidência de juros remuneratórios; juros moratórios de 1% ao mês, calculados sobre o valor total vencido, acrescido da multa de 2%.*

- *Se você não tiver margem consignável disponível para a averbação do valor total da proposta, o contrato permanecerá ativo no outro banco.*

Você pode solicitar ao banco (Falar nome do banco) (a) a liquidação antecipada do contrato com abatimento proporcional de juros; (b) a portabilidade para outro banco; e c) a desistência da operação em até 7 dias contados da data de recebimento do valor, mediante devolução total do valor ao Banco (Falar nome do banco), acrescido de tributos e juros devidos até a data da devolução.

Simulação – Crédito Pessoal

Informar todos os valores abaixo ao cliente, após ter a simulação concluída:

Valor do Empréstimo R$ ____,___ (valor solicitado + IOF)

Em _____ parcelas no valor de R$ ____,__ cada uma das parcelas.

Valor total disponível para crédito em conta R$ _____,__ (valor solicitado)

Valor do IOF R$ _____,____Taxa de juros: __,__% ao mês (falar as 2 casas decimais após a vírgula) Soma Total a Pagar ao final do empréstimo: R$ _____,____.

*(**Havendo refinanciamento Recorrente**)*

É imprescritível explicar ao cliente que na operação de crédito pessoal, está também sendo contratado o benefício de Refinanciamento recorrente, no qual possibilita a facilidade na liberação do crédito ao cliente, ou seja, após o pagamento de 33% do valor da operação, o banco realizará o refinanciamento automático do contrato. Porém, caso o cliente não tenha interesse em manter o refinanciamento da operação, basta acionar a central de atendimento do banco através do número 0800-703-8888 e solicitar o cancelamento.

As condições mencionadas atendem suas necessidades? Posso continuar o cadastro da proposta?

(Resposta: SIM / ACEITO / CONFIRMO / CONCORDO)

Em seguida,

Informar ao cliente que a sua proposta está sujeita a análise de crédito pela instituição financeira, podendo sofrer alteração nas condições contratuais. Ressaltar que, o valor das parcelas pagas englobam o valor

total do contrato (já acrescido juros e encargos). O não pagamento de uma ou mais parcelas podem gerar multas e juros, ou até mesmo a negativação do nome do cliente.

Simulação – Crédito Com Garantia de Veículo

Antes de simular, explicar para o cliente como funciona o crédito com garantia de veículo, informar que é uma modalidade de empréstimo em que o cliente oferece o seu veículo como garantia de pagamento do valor emprestado. Explicar ao cliente quais são as condições de crédito aceitas pelo banco e, após simulação, informar valores abaixo:

Valor do Empréstimo R$ ____,___ (valor solicitado + IOF)

Em _____ parcelas no valor de R$ ____,__ cada uma das parcelas.

Valor total disponível para crédito em conta R$ _____,__ (valor solicitado)

Valor do IOF R$ _____,____Taxa de juros: __,__% ao mês (falar as 2 casas decimais após a vírgula) Soma Total a Pagar ao final do empréstimo: R$ _____,____.

Em seguida,

Informar ao cliente que a sua proposta está sujeita a análise de crédito pela instituição financeira, podendo sofrer alteração nas condições contratuais de acordo com a avaliação do veículo. Ressaltar que, o valor das parcelas pagas englobam o valor total do contrato (já acrescido juros e encargos). O não pagamento de uma ou mais parcelas podem gerar multas e juros, negativação do nome do cliente ou até mesmo a execução da garantia.

Operações contratadas com SEGURO

Informar ao cliente que também existe a possibilidade de optar pelo seguro prestamista no ato da proposta que está sendo ofertada. Informar quais são os benefícios do seguro de acordo com a instituição financeira, o valor que o cliente pagará ao optar pelo seguro e a forma que este será descontado. Além disso, é necessário informar a sua validade.

SCRIPT DE PÓS VENDA

Com o intuito de fidelização e melhoria do serviço e para que não exista quaisquer dúvidas consta abaixo um modelo de script para pós-venda:

Olá, Senhor(a) (___), meu nome é (_____) sou correspondente autorizado do banco (*Informar o nome do banco*). Tudo bem?

Para sua segurança essa ligação está sendo gravada.

Estamos ligando para falar sobre o (*Informar qual produto foi ofertado*) feito conosco, no banco (*Informar o nome do banco*).

Neste momento, o atendente deverá confirmar as condições que foram contratadas ao cliente, conforme segue abaixo:

- *O valor do Empréstimo contratado foi de R$ ____,___ (valor solicitado + IOF)*
- *Para ser pago em _____ parcelas no valor de R$ ____,__ cada uma das parcelas.*
- *No qual liberou em conta R$ _____,__ (valor solicitado)*

O senhor confirma todas as condições informadas acima? Como foi a sua experiência conosco? O senhor ficou satisfeito com a operação? Gostaria de pontuar algo em que podemos melhorar?

Para prosseguirmos com a ligação, pode me confirmar alguns dados pessoais?

Seu nome completo é (___)?

O número de seu CPF é (___)?

Sua data de nascimento é (___)?

O empréstimo pelo banco _____

Valor liberado_____

Quantidade de parcelas_____

Com a parcela no valor _____

Obrigada pelas confirmações. Caso o senhor deseje entrar em contato com o banco podemos disponibilizar o canal de atendimento ao cliente.

(tenha em mãos os canais de todos os bancos)

CONFIDENCIALIDADE E APLICABILIDADE DA LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n° 13.709/2018, foi criada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo, proibindo o uso indiscriminado de dados pessoais.

Respeitando a lei, o prestador de serviços assume de forma livre e voluntária o fornecimento de seus dados, não existindo vícios de consentimento, autorizando a utilização, mantimento e processamento por vias eletrônicas e manuais pela empresa.

É dever de todos adotar as melhores práticas de coleta e tratamentos

de dados pessoais de forma a prevenir a ocorrência de danos, pois, a captação ou tratamento ilícitos de dados serão considerados falta grave.

Fica vedada a divulgação para terceiros de quaisquer Informações confidenciais sem a prévia autorização por escrito da empresa, que será concedida ou negada de acordo com cada caso específico.

O Prestador de Serviços deve manter em segurança todas as informações confiadas a ele, com a finalidade de evitar a divulgação, publicação ou revelação destas informações.

Link da lei seguir:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

PREVENÇÃO A FRAUDE

(Fraudador não tem um perfil único, pode ser qualquer pessoa).

ORIENTAÇÕES PARA IDENTIFICAR POTENCIAIS SITUAÇÕES DE FRAUDE

- Mantenha o FOCO da conversa nos requisitos indispensáveis ao atendimento, observando as reações do cliente e checando todas as informações

- Importante: a fraude pode ser identificada se observado um comportamento suspeito da pessoa e for possível encontrar indícios de fraude nos documentos apresentados.

- Ao iniciar o atendimento, tenha cuidado com atendimentos duplos, em que o acompanhante é quem responde às perguntas e não o cliente.

- Pergunte sobre as intenções/objetivos do cliente;

- Solicite o documento ao cliente e mantenha-o em suas mãos;
- Olhe o documento com atenção e verifique se há indícios de fraude como resquícios de cola, de montagem etc.

SÃO INDÍCIOS DE FRAUDE NO DOCUMENTO:

- o Sinais de cola, arranhões ou cortes de gilete/estilete ao redor da foto;
- o Erros de preenchimento ou rasuras; o Impressão digital borrada;
- o Documento com vários borrões; o
- Fisionomia do cliente divergente da foto da Carteira de Identidade;
- o Substituição ou sobreposição da foto;
- o Data de nascimento incompatível com a fisionomia do portador;
- o Incompatibilidade da data de nascimento com a data de expedição do documento.

AUTORREGULAÇÃO

NÃO PERTURBE

O Não Perturbe é uma lista nacional para quem não deseja receber ligações de telemarketing de empresas cadastradas dos setores de telecomunicações e instituições financeiras (operações de empréstimo consignado e cartão de crédito consignado bancário).

O correspondente bancário deve respeitar as condições do não perturbe, sob pena de aplicação de punições pelo seu descumprimento, levando em

consideração o seu compromisso com a autorregulação.

Na hipótese de haver o cadastramento na plataforma, o correspondente terá o prazo de até **30 dias** para abster-se de realizar quaisquer ofertas ao consumidor.

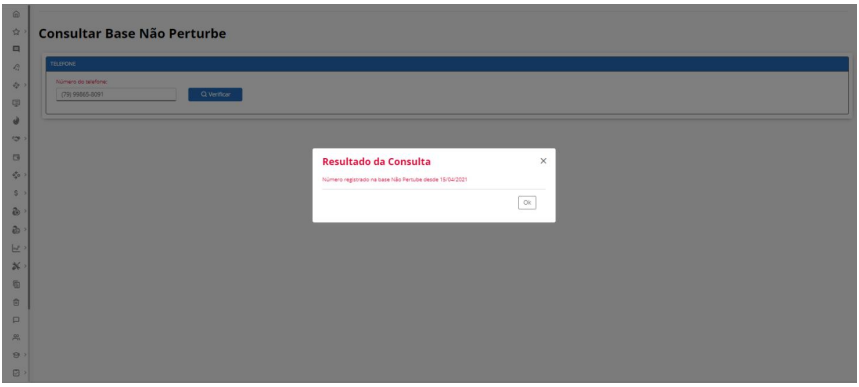
Não configuram violação ao “Não me Perturbe” situações que envolvam:

- Ligações de cobranças;
- Prevenção à fraude;
- Confirmação de dados, e;
- Retenção de solicitação de portabilidade.

O correspondente bancário deverá comunicar diariamente aos seus colaboradores acerca de todas as listas restritivas atualizadas, devendo instruí-los a conferir e observar diariamente a relação de pessoas impedidas.

Fica disponível no sistema interno da empresa (virtaus) um campo de pesquisa, para consulta de todos os clientes cadastrados na lista do “Não perturbe”. Desta forma, deverá ocorrer a consulta antes do momento da oferta.

Acesse o seu virtaus –> Menu –> Consulta base não perturbe -> insira o telefone



IN 100

A Instrução Normativa nº100 publicada pelo INSS, trata-se de uma série de medidas e orientações sobre a contratação de crédito consignado pelos beneficiários do INSS (aposentados e pensionistas).

Á autorização da IN100 é para que o banco faça a consulta dos dados do cliente junto ao Dataprev. Como nome, dados bancários, data de concessão do benefício e muito mais. Um dos objetivos da IN100 é tornar mais segura a modalidade do crédito consignado, combatendo possíveis fraudes, tronando mais rígido o controle dos empréstimos aos segurados, a fim de diminuir eventuais assédios decorrentes da oferta do produto.

SRCC

O SRCC é um órgão destinado a implementar as regras para autorregulação do crédito consignado, desenvolvido para o registro e consulta de operações, sua finalidade é subsidiar a tomada de decisão dos comissionamentos dos Correspondentes Bancários.

Com a finalidade de evitar os assédios por meio de ofertas abusivas, as instituições financeiras participantes da autorregulação, não remunerarão os seus correspondentes nas seguintes hipóteses:

- Nos casos de propostas de portabilidade de crédito consignado ou refinanciamento de portabilidade com menos de 360 dias de contratação.
- Novas contratações de créditos consignado resultantes da margem liberada através da portabilidade ou refinanciamento com redução do valor da parcela com menos de 360 dias.

- Novas operações realizadas com menos de 90 dias contados da liquidação antecipada, via TED, DOC ou qualquer outro meio.

Link de acesso aos documentos da autorregulação:

https://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/45/24/pt-br/documentos

CERTIFICAÇÃO

As certificações de correspondentes foram criadas para atestar o nível de conhecimento técnico e a especialização dos profissionais que atuam como Correspondentes, visando o melhor desempenho de suas atividades e atendendo a Resolução 4.935 do Banco Central. Sendo assim, para oferecer crédito ao cliente, todos os agentes precisam estar devidamente certificados com as seguintes certificações:

FBB-110 e FBB-100: certificação plena do Correspondente, habilitando-o a atuar nos segmentos alcançados pela regulamentação (Crédito Consignado e Crédito Direto ao Consumidor) ou certificação **ANEPS consignado**;

LGPD: Aperfeiçoar os conhecimentos sobre a Privacidade e Proteção de Dados, na perspectiva do mercado financeiro e no âmbito da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

OBS.: Para os que fizeram a prova até 2021 a certificação era separada, já a partir de 2022 está contemplada nas certificações FBB-110 e FBB-100.

Também é necessário a certificação:

PLDFT: Visa apoiar ações de melhores práticas em prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

- Essas certificações têm validade de 1 a 5 anos, necessitando ser

renovadas após os seus vencimentos.

- Com o intuito de ajudar nossos correspondentes, no sistema virtaus é obrigatório informar o número e validade das certificações de todos os contatos cadastrados abaixo da conta, para alertá-los quando estiver próximo do vencimento da sua certificação.

COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO

Inicialmente é preciso esclarecer que estamos falando de uma obrigatoriedade do Banco Central - **RESOLUÇÃO BACEN 4.935/21** visando a profissionalização do mercado de consignado e correspondentes bancários.

Tal comprovação serve para garantir que os dados pessoais dos titulares estão sendo utilizados com consentimento deste para determinada atividade, sendo um meio de assegurar não só a adequação da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) mas também e, principalmente, uma forma de gerenciar e garantir o uso correto dos usuários emitidos pelas Instituições Bancárias.

Desta forma, será necessário que todos os correspondentes se ajustem as novas diretrizes o mais rápido possível. E como se ajustar? O que de fato prevê esta comprovação de vínculo?

O BACEN quer saber qual o vínculo que um CPF possui com um correspondente bancário.

Neste caso, as Instituições Financeiras passarão a exigir que ao solicitar um usuário, o correspondente comprove que o dado pessoal que está sendo utilizado possui algum vínculo com sua empresa.

Trazendo para realidade, os vínculos basicamente estão segregados

nos seguintes tipos:

Celetista - Quando se trata de um colaborador do correspondente

MEI - Quando se trata de um Prestador de Serviço do Correspondente

CNPJ - Quando se trata dos Substabelecidos e indicados.

CPF – Quando se trata de pessoa física sem vínculo empregatício, podendo ser um corretor ou vendedor externo.

E como Comprovar o Vínculo de cada modalidade?

Celetista - Cópia da Carteira de Trabalho, onde garante que a pessoa é funcionário do correspondente.

MEI - Contrato de Prestação de Serviço com CNPJ MEI.

CNPJ - Contrato de Prestação de Serviço com CNPJ substabelecido.

CPF – Contrato de Prestação de Serviço em titularidade da pessoa física.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Excelência Operacional: Estabelecer e monitorar indicadores de desempenho que garantam a melhoria contínua dos nossos processos e serviços. Realizar auditorias internas regulares e revisões da direção para assegurar a eficácia do nosso sistema de Gestão da Qualidade.

MONITORAMENTO DE QUALIDADE

A nossa intenção é realizar a manutenção da qualidade de nossos prestadores de serviços, por esse motivo realizamos um acompanhamento de todas as suspeitas de fraudes, reclamações e ações judiciais realizadas

pelos clientes e notificadas pelas instituições financeiras, com o intuito de alertar os prestadores de serviços sobre todos os casos, devendo este estar munido de evidências que comprovem a boa formalização e qualidade da venda.

Não havendo a participação do prestador nestas situações, este ficará sujeito a bloqueio de usuário e bloqueio de conta, e em casos que acarretem prejuízos financeiros ocorrerá a devida cobrança, através do setor jurídico da empresa.

POLÍTICA DE COMPLIANCE ANTISSUBORNO

O nosso compromisso está pautado em realizar as atividades com integridade, através de uma operação justa e honesta no mercado, com o intuito de prevenir, detectar e corrigir.

A conformidade com a política e os requisitos do sistema de gestão antissuborno é de responsabilidade de todos na empresa sejam colaboradores ou terceirizados, levando esse conhecimento também ao correspondente bancário, para que possa contribuir com as boas práticas.

Com isso, assumimos os seguintes compromissos:

- Proibição de todo e qualquer tipo de suborno, seja interno e/ou externo.
- Atendimento às leis antissuborno, leis do mercado de consignado aplicadas na organização.
- Atendimento aos Requisitos do Sistema de Gestão.
- Estimular a utilização dos canais de denúncia em casos de suspeita ou descumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão.
- Melhorar continuamente o Sistema de Gestão.

- Garantir a autoridade e independência da função do compliance antissuborno.
- Aplicar sanções em consequência do não cumprimento desta política definidas no Código de Ética e Conduta dos colaboradores e Correspondentes Bancários.

PRESENTES, HOSPITALIDADE, DOAÇÕES E BENEFÍCIOS SIMILARES

Sabemos que a oferta de benefícios pode acontecer devido ao bom relacionamento entre pessoas. Neste tópico queremos sinalizar sobre o risco da prática de suborno, por isso a observação da conduta abaixo se faz necessária.

Suborno *é um ato ilícito que consiste na ação de induzir alguém a praticar determinado ato em troca de dinheiro, bens materiais ou outros benefícios particulares.*

É caracterizado suborno na empresa:

1. Receber ou ofertar presentes, hospitalidades e benefícios em valor superior a R$300,00 (trezentos reais)
2. Os colaboradores receberem comissão de contrato
3. Ofertar dados de tomadores de empréstimo com intuito de partilhar o comissionamento com correspondente bancário.
4. Propor aos tomadores com base no empréstimo contraído a partilha de valores.
5. Propor aos colaboradores com base no empréstimo vendido a partilha de valores para beneficiar-se operacionalmente.

Em casos de oferta de presentes e hospitalidade a organização é estabelecida uma estimativa do valor máximo de R$300,00 (trezentos reais).

Este valor é referente à:

1. Bens materiais
2. Importância em dinheiro
3. Jantares
4. Almoços
5. Hospedagens
6. Eventos Culturais (cinema, show, teatro)
7. Viagens

Caso haja a oferta de presentes e hospitalidade que excedam o limite de valor estabelecido em mais de 10% (dez porcento), a área de Recursos Humanos deverá ser informada a fim de autorizar ou não a oferta.

TRATAMENTO AO FUNCIONÁRIO

Não é permitido qualquer forma de desrespeito, preconceito ou xingamentos a qualquer colaborador da nossa empresa, podendo inclusive ser bloqueado os acessos e logins, além de arcar com as consequências jurídicas decorrentes do artigo 140, § 3º, do Código Penal e sanções cabíveis na Lei nº 7.716, DE 5 DE JANEIRO DE 1989 se houver crimes resultantes de preconceitos de raça ou de cor, bem como XENOFOBIA.

Link da lei a seguir:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7716.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%207.716%2C%20DE%205%20DE%20JANEIRO%20DE%201989.&text=Define%20os%20crimes%20resultantes%20de,de%20ra%C3%A7a%

20ou%20de%20cor.&text=Art.%202%C2%BA%20(Vetado)

OUVIDORIA DE TOMADOR DE EMPRÉSTIMO

O **OUVINTE** - Ouvidoria Nacional ao Tomador de Empréstimo - funciona via ligação através do número 0800.444.0077 onde todas as ligações são gravadas. Neste canal a área Jurídica da empresa oferece ao tomador de empréstimo o poder de fala sobre críticas, denúncias de todas as naturezas e sugestões sobre a nossa operação e/ou nossos prestadores de serviços (Correspondentes Bancários).

OUVIDORIA DE CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

Neste canal de comunicação a empresa através do departamento de Qualidade Compliance Antissuborno oferece ao correspondente bancário o poder da fala, críticas, denúncias de todas as naturezas e sugestões sobre as nossas operações.

A ouvidoria para o correspondente bancário é recepcionada pelo departamento da Qualidade, via ligação através do contato 0800.444.0077.

A área de Qualidade ao receber a ouvidoria deverá avaliar as informações, realizar uma investigação dos fatos, identificar o departamento envolvido e realizar a tratativa, após a tratativa é necessário retornar para o parceiro informando a finalização.

As ouvidorias que forem feitas anonimamente serão investigadas e tratadas, porém não existe possibilidade de retornos.

ORIENTAÇÕES PARA EVITAR UMA MÁ VENDA

(Uma má venda pode ocorrer por diversos fatores e impactar negativamente seu negócio)

Para evitar:

- Mantenha o FOCO nas reais necessidades do cliente, garantindo que o produto ou serviço oferecido atenda plenamente às suas expectativas.
- Importante: uma má venda pode ser identificada quando o cliente demonstra dúvidas excessivas, falta de entendimento sobre o produto ou resistência às condições apresentadas.
- No atendimento, evite pressões excessivas ou promessas irreais que possam levar a frustrações futuras.
- Pergunte sobre as necessidades e expectativas do cliente para garantir que a oferta seja adequada.
- Explique com clareza todas as condições da venda, como prazos, valores e políticas de cancelamento.
- Verifique se o cliente compreendeu todas as informações antes de finalizar a venda.

Sinais de que uma venda pode ser inadequada:

- Cliente demonstra insegurança ou dúvidas frequentes sobre o produto/serviço.
- Falta de alinhamento entre o que foi prometido e o que pode ser entregue.
- Expectativas irreais sobre os benefícios do produto/serviço.
- Venda realizada sem considerar as reais necessidades do cliente.

- Cliente desconhece ou não compreende as condições do produto, como valores, prazos e regras de cancelamento.

CONCLUSÃO

É de grande importância que os prestadores de serviços fiquem atentos a todas as informações listadas neste documento, além das possíveis alterações de mercado, atuando no sentido de realizar todo o seu regular cumprimento.

MENSAGEM

O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo.

Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.

(José de Alencar)

www.adpromotora.com.br