



TRILHA

de conhecimento

DIAS 21, 22 E 23/02

GRUPO CREDFRANCO

NOSSOS TÓPICOS PRINCIPAIS HOJE

- O que é compliance?
- Pilares de uma programa de Governança em Compliance
- Princípios
- Fases do programa de Governança
- O que é Autorregulação Bancária?
- Quais os objetivos da Autorregulação
- Boas Práticas a serem adotadas
- Penalidades
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo
- O que é PLD/FT?
- Fases da Lavagem de Dinheiro
- Combate ao financiamento do terrorismo
- O que é o Código de Conduta?



COMPLIANCE

O QUE É COMPLIANCE?

Compliance é de origem inglesa “to comply” e sua tradução literal é Conformidade.

– É um conjunto de práticas adotadas que visam reduzir riscos de penalidades por irregularidades cometidas relacionadas à corrupção, além de assegurar a idoneidade e a boa imagem do Grupo CREDFRANCO perante a sociedade. Tais práticas devem ocorrer de forma espontânea e estar inseridas na cultura organizacional, no intuito de se tornarem práticas disseminadas, adotadas tanto pela Diretoria quanto pelos gestores mais abaixo na hierarquia.



O Compliance é ‘feito por pessoas, com pessoas e para as pessoas’

SER COMPLIANCE É
CONHECER AS NORMAS,
SEGUIR PROCEDIMENTOS
RECOMENDADOS, AGIR
EM CONFORMIDADE E
COMPREENDER O QUANTO
A ÉTICA E A INTEGRIDADE
SÃO FUNDAMENTAIS NAS
ATITUDES PESSOAIS.



SER

ESTAR

ESTAR EM COMPLIANCE É
ESTAR EM CONFORMIDADE
COM AS LEIS E OS
REGULAMENTOS, ATUANDO
DE FORMA ÍNTEGRA E
TRANSPARENTE.



PRINCÍPIOS DO COMPLIANCE

PREVINIR

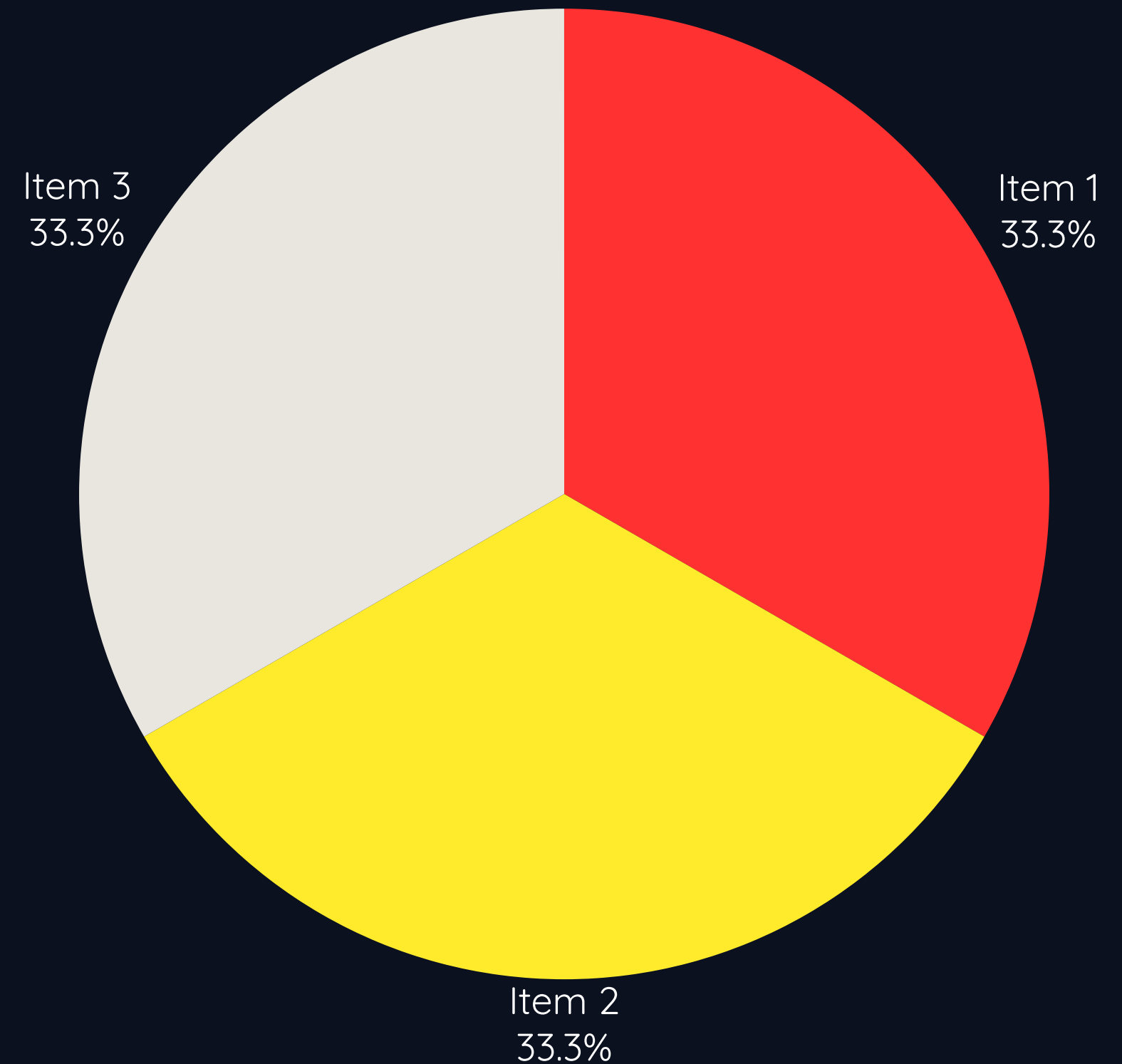
Ação preventiva que visa mitigar o dano que reflete nas seguintes fases: Avaliação de Riscos, Políticas e Procedimentos, Comunicação e Treinamento.

DETECTAR

Os riscos e possíveis danos são monitorados através de auditorias internas, monitoramentos e canal de denúncia.

RESPONDER

Uma vez identificados os riscos/danos, é preciso tomar uma ação sobre eles, através de investigações, reportes e medidas disciplinares



FASES DO PROCESSO DE GOVERNANÇA

AVALIAÇÃO DE RISCOS

Os riscos de Compliance se materializam quando são descumpridas Leis, normas, códigos de conduta ou políticas internas, e suas consequências podem incluir perda financeira e danos à reputação, decorrentes de eventuais sanções legais ou regulatórias.

POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

As políticas visam trazer o detalhamento de regras para situações específicas, sendo que estas dependem da realidade e características de cada organização.

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

O investimento em comunicação e treinamento, a fim de educar e conscientizar toda a cadeia de valor da organização sobre Compliance, é essencial para que o sistema seja efetivo.

FASES DO PROCESSO DE GOVERNANÇA

MONITORAMENTO

Este é essencial para garantir a efetividade e a melhoria contínua do sistema de Compliance.

CANAIS DE DENÚNCIA

Desvios de conduta podem envolver uma violação dos valores e procedimentos da CREDFRANCO e alguma forma de deturpação ou negação de sua finalidade. Os Canais de Denúncia são um complemento essencial ao Código de Conduta para detectar eventuais desvios

INVESTIGAÇÃO, REPORTE MEDIDAS DISCIPLINARES E REMEDIAÇÃO

A Organização deve estabelecer uma política para condução de investigações internas e irregularidades. Além disso, deve haver um processo de reporte eficaz para a Diretoria, que possibilite o monitoramento e a avaliação do sistema de Compliance por meio de indicadores- chave.



AUTORREGULAÇÃO

O QUE É AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA?

Desde o dia 02/01/2020, todas as entidades que atuam com crédito consignado, tiveram que aderir ao sistema de Autorregulação elaborado pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC).

Conforme definido pela FEBRABAN, a Autorregulação é um Sistema criado pelas próprias Instituições Financeiras que estabelece diversos compromissos de conduta que, em conjunto com diversas outras formas aplicáveis às suas atividades, contribuem para que o mercado funcione de forma ainda mais eficaz, clara e transparente, sempre em benefício do consumidor e sociedade, primando para um sistema financeiro saudável, ético e eficiente.

Quais os objetivos da Autorregulação?

- Aumentar a proteção dos consumidores e aperfeiçoar a oferta de crédito consignado no país, uma importante modalidade de crédito e ferramenta de inclusão financeira, com custos mais reduzidos em relação a outras linhas de crédito. O sistema também tem medidas voltadas à transparência, combate ao assédio comercial e qualificação de correspondentes.
- As normas da Autorregulação abrangem todos os produtos e serviços ofertados ou disponibilizados pelas Signatárias a qualquer pessoa física, cliente ou não cliente e ainda, quando expressamente previstas, à pessoa jurídica.
- A Autorregulação de Crédito Consignado é regida pela Autorregulação Bancária e tem como objetivo regulamentar o processo de oferta e comercialização do crédito consignado no que tange regras para uma oferta adequada e de boa qualidade para o cliente e coibir práticas danosas.



Aspectos vigentes da Autorregulação

- “Não Perturbe”: uma vez realizado o cadastramento do telefone fixo ou móvel pelo consumidor, os bancos e os correspondentes por eles contratados não poderão realizar qualquer oferta de operação de crédito consignado;
- Base consolidada de dados dos Correspondentes: as informações - inclusive reclamações e ações judiciais - dos correspondentes aptos a ofertar propostas em nome das instituições financeiras serão fornecidas e atualizadas mensalmente, permitindo a consulta por CNPJ, razão social ou nome fantasia;
- Envio de informações: será obrigatório que as instituições financeiras enviem por meios digitais ou físicos, informações mínimas relativas à operação (nome da instituição; data e número do contrato; canais de relacionamento; quantidade e valor das parcelas), em até cinco dias a partir da liberação do crédito ao cliente;
- Desistência: poderá o consumidor, em até sete dias úteis, desistir da contratação daquele crédito consignado.



Aspectos vigentes da Autorregulação

- Canais de atendimento dos Bancos: será obrigatório que o correspondente informe ao cliente os canais de autoatendimento das Instituições Financeiras.
- Pagamento da portabilidade ou refinanciamento do crédito: se o consumidor realizar a portabilidade ou refinanciamento da dívida em até 360 dias, correspondente que intermediou a operação não poderá mais receber a remuneração;
- Antecipação da remuneração: toda vez que houver a portabilidade do contrato não será mais possível antecipar a comissão do correspondente;
- Avaliação no monitoramento: os bancos assumem o compromisso de avaliar o monitoramento na gestão do banco de dados de clientes, visando a melhor proteção destes;
- Certificação profissional: para garantir a profissionalização do agente de crédito, haverá exigência de certificação profissional de todos os integrantes da equipe do correspondente;
- Cliente Idoso ou Potencialmente Vulnerável: O Parceiro ou Substabelecido deverá aprofundar, com Clientes identificáveis em vulnerabilidade técnica ou informacional, quanto à finalidade, vantagens e uso consciente do crédito consignado, valendo-se de linguagem clara e coloquial, garantindo um entendimento simplificado de todo o processo. Além, deverá ser sugerido ao Cliente que este indique pessoa não vulnerável e/ou idosa, de sua confiança, que possa acompanhar a negociação e garantir o real entendimento e necessidade da contratação do crédito.

Boas Práticas a serem adotadas

- **Atendimento:** O Parceiro e/ou Substabelecido deve ter em mãos todas as informações necessárias para a realização do contato e falar de forma confiante, seguindo impreterivelmente o Script específico para o tipo de atendimento que será efetuado. Antes de transmitir quaisquer informações pessoais na ligação, proceder com a verificação da identidade no interlocutor, solicitando que este confirme os três primeiros dígitos do seu CPF. Apenas após a validação este prosseguirá com o atendimento.
- **Dúvidas do Cliente:** O Operador, Parceiro e/ou Substabelecido deve esclarecer todas as dúvidas do Cliente e certificar-se de que este compreendeu todas as condições do produto contratado. Falar pausadamente, de modo que este entenda o que está sendo transmitido.
- **Dados de Contato:** O Parceiro e/ou Substabelecido sempre deverá fornecer ao Cliente todos os Canais de Atendimento (telefone, e-mail, site) assim como os dados do Banco Parceiro do produto contratado, para futuras consultas ou quaisquer esclarecimentos necessários. Além, deve informar ao Cliente que efetuará o acompanhamento de sua proposta e o manterá informado sobre o andamento, atualizações e possíveis alterações até o encerramento desta.

Boas Práticas a serem adotadas

- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Não informar nenhum dado pessoal (nome completo, CPF, telefone, endereço, etc.) do possível Cliente antes da confirmação de identidade deste. Agir sempre em conformidade à LGPD.
- Resumo Contratual: Sempre informar o resumo contratual contendo: (i) valor do empréstimo; (ii) valor a ser recebido; (iii) tarifas; (iv) tributos incidentes; (v) seguro, caso aplicável; (vi) CET; (vii) encargos de atraso, (viii) canais de atendimento, (ix) possibilidade de cancelamento em até 07 dias úteis e (x) exercício de liquidação antecipada e portabilidade.
- Não me Perturbe: Consultar, previamente, o telefone do Cliente na base “Não me Perturbe” e, este estando na base de dados, não deverá ser realizado contato.

PENALIDADES

A Autorregulação bancária estabelece as seguintes penalidades aos Correspondentes e Substabelecidos

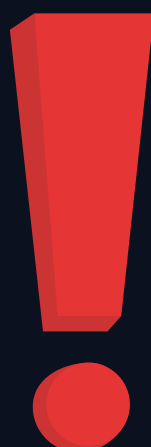


ADVERTÊNCIA



SUSPENSÃO TEMPORÁRIA OU DEFINITIVA

As punições poderão variar de advertência, suspensão temporária ou definitiva, a depender do número de ocorrências e da gravidade.



IMPORTANTE: como o correspondente pode ser contratado por mais de um banco, se este cometer alguma infração passível de suspensão temporária, todos os bancos terão que aplicar a mesma punição. Ou seja, o correspondente não poderá ser punido por um banco e continuar ofertando em nome de outro.

BREAKING NEWS



Autorregulação dos bancos tem 1.302 punições a correspondentes por irregularidades no consignado



FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos
Publicado em 28 de dez. de 2023

+ Siga

Sanções subiram em outubro, com 26 novas medidas administrativas aplicadas no mês. Pedidos de bloqueio no Não Me Perturbe superam 4,2 milhões



PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO – PLD/FT



O QUE É PLD/FT?

O crime de lavagem de dinheiro caracteriza-se por um conjunto de operações comerciais ou financeiras que buscam a incorporação na economia de cada país, de modo transitório ou permanente, de recursos, bens e valores de origem ilícita e que se desenvolvem por meio de um processo dinâmico que envolve, teoricamente, três fases independentes que, com frequência, ocorrem simultaneamente.

Para disfarçar os lucros ilícitos sem comprometer os envolvidos, a lavagem de dinheiro realiza-se por meio de um processo dinâmico que requer: primeiro, o distanciamento dos fundos de sua origem, evitando uma associação direta deles com o crime; segundo, o disfarce de suas várias movimentações para dificultar o rastreamento desses recursos; e terceiro, a disponibilização do dinheiro novamente para os criminosos depois de ter sido suficientemente movimentado no ciclo de lavagem e poder ser considerado "limpo".

FASES DA LAVAGEM DE DINHEIRO

FASE 1 COLOCAÇÃO

É a colocação do dinheiro no sistema econômico. Objetivando ocultar sua origem, o criminoso procura movimentar o dinheiro em países com regras mais permissivas e naqueles que possuem um sistema financeiro liberal. A colocação se efetua por meio de depósitos, compra de instrumentos negociáveis ou compra de bens.

FASE 2 OCULTAÇÃO

Consiste em dificultar o rastreamento contábil dos recursos ilícitos. O objetivo é quebrar a cadeia de evidências ante a possibilidade da realização de investigações sobre a origem do dinheiro.

Os criminosos buscam movimentá-lo de forma eletrônica, transferindo os ativos para contas anônimas – preferencialmente, em países amparados por lei de sigilo bancário – ou realizando depósitos em contas abertas em nome de "laranjas" ou utilizando empresas fictícias ou de fachada.

FASE 3 INTEGRAÇÃO

Os ativos são incorporados formalmente ao sistema econômico. As organizações criminosas buscam investir em empreendimentos que facilitem suas atividades – podendo tais sociedades prestarem serviços entre si. Uma vez formada a cadeia, torna-se cada vez mais fácil legitimar o dinheiro ilegal.

COMBATE AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

O Brasil repudia o terrorismo, como princípio constitucional, e tem a convicção de que o terrorismo, em todas as suas formas, é inaceitável e não pode nunca ser justificado. Desse modo, o Brasil é signatário da Convenção Internacional para a Supressão do Financiamento do Terrorismo, promulgada pelo Decreto 5.640, de 26 de dezembro de 2005.



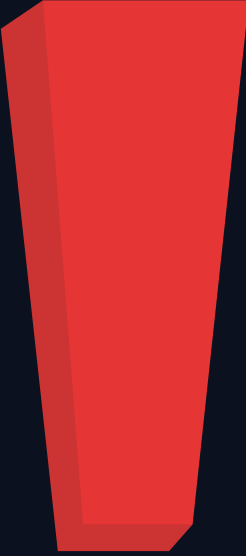
CÓDIGO DE CONDUTA E DEMAIS DOCUMENTOS E POLÍTICAS PUBLICADOS NA EMPRESA

O QUE É O CÓDIGO DE CONDUTA?

O código de conduta é um documento composto por um conjunto de regras para orientar e disciplinar a conduta de um determinado grupo de pessoas.

Desse modo, o código de conduta estabelece padrões comportamentais, trazendo diretrizes sobre o que é aceito ou não dentro da empresa, bem como quais os limites e responsabilidades em virtude de ações ou omissões.





IMPORTANTE: LEIA COM ATENÇÃO TODAS AS POLÍTICAS E DOCUMENTOS PUBLICADOS NO SISTEMA GESTÃO DE TALENTOS, SÃO DIRETRIZES IMPORTANTES PARA QUE A EMPRESA ESTEJA EM CONFORMIDADE COM TODAS AS LEIS!



CONTAMOS COM VOCÊS!!

OBRIGADA!