

Trilha de conhecimento



GRUPO CREDFRANCO

- 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



Estar em compliance é estar em conformidade com as leis e os regulamentos, atuando de forma íntegra e transparente.

Princípios do Compliance

Prevenir

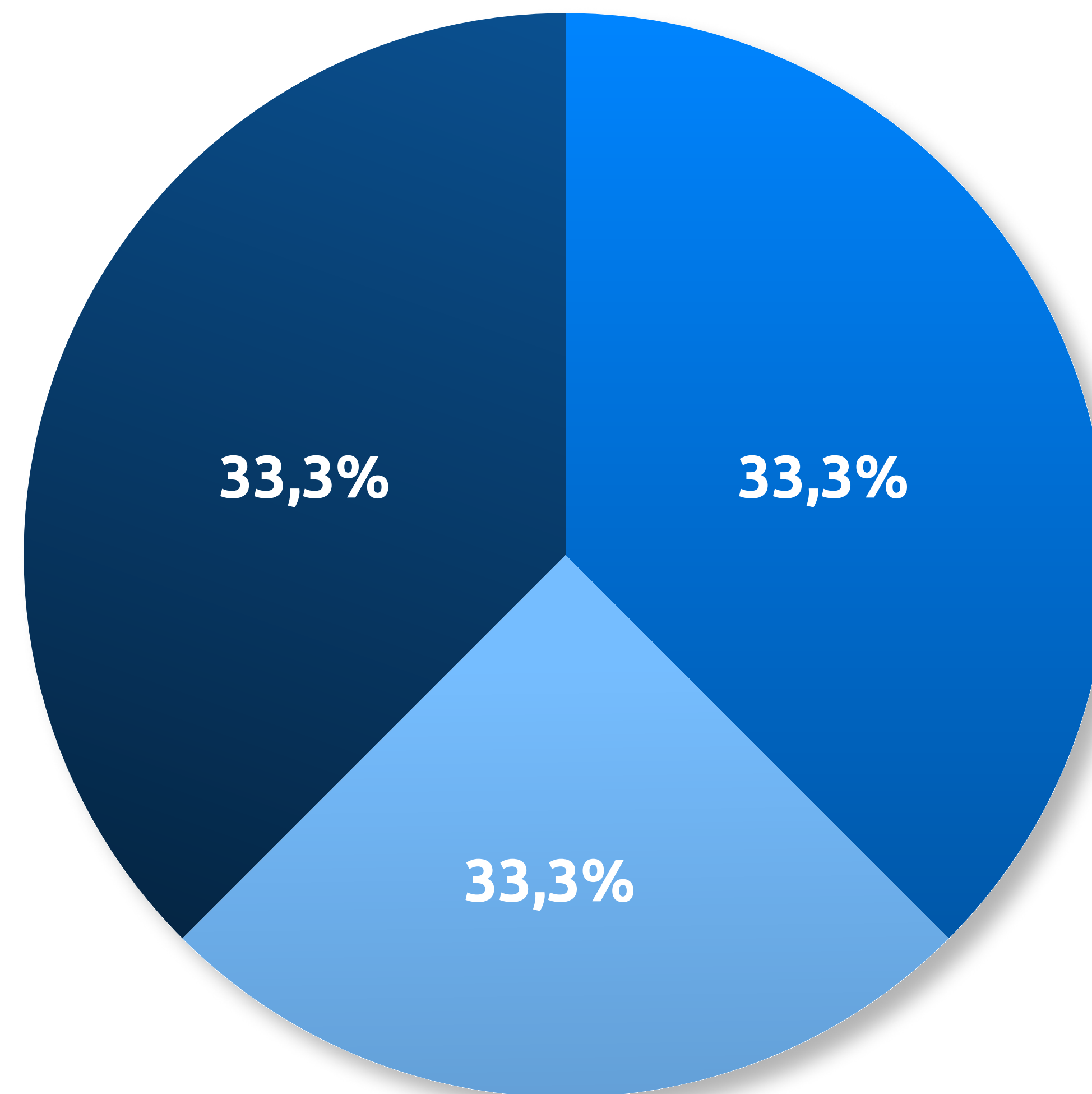
Ação preventiva que visa mitigar o dano que reflete nas seguintes fases: Avaliação de Riscos, Políticas e Procedimentos, Comunicação e Treinamento.

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

01

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.

02

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.

03

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

Continua ↴

Fases do processo de Governança

04

Monitoramento

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

05

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

06

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 Autoregulação 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

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



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

Aspectos vigentes da Autorregulação



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.



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**

01 ADVERTÊNCIA

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



02 SUSPENSÃO TEMPORÁRIA OU DEFINITIVA

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

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

01

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.

05

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.

06

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



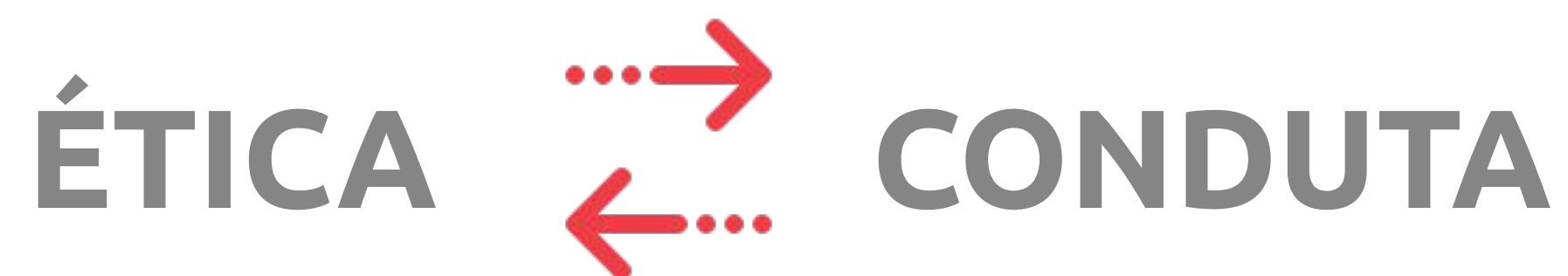
O Brasil repudia o terrorismo, como princípio constitucional, e tem a convicção de que o terrorismo, em todas as suas formas, é inaceitável e não pode nunca ser justificado. Desse modo, o Brasil é signatário da Convenção Internacional para a Supressão do Financiamento do Terrorismo, promulgada pelo Decreto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

CÓDIGO DE CONDUTA E DEMAIS DOCUMENTOS E POLÍTICAS PUBLICADOS NA EMPRESA

O que é 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!

OBRIGADA!

